

# MEMORIA UNAV 2012

# ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN .....	1
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS .....	3
* CONVENIO COLECTIVO .....	4
* AÉREO	
* IBERIA EXPRESS .....	8
* TASAS AEROPORTUARIAS .....	11
* IATA – NEGOCIACIÓN CRITERIOS – ELIMINACIÓN CHEQUE.....	18
* CIERRE COMPAÑÍAS AÉREAS - SPANAIR .....	21
* CIERRE COMPAÑÍAS AÉREAS - MALEV .....	27
* CIERRE COMPAÑÍAS AÉREAS - AEROSUR .....	30
* RENFE.....	32
* ACCIONES ASOCIATIVAS	
* CEIM FINANCIACIÓN .....	36
* CEIM ECONOMÍA .....	43
* COMISIÓN DE TURISMO .....	51
* FITUR .....	72
* ACCIONES FORMATIVAS .....	74
* RECEPTIVO CHINO .....	75
* XV CONGRESO UNAV, GRAN FORO DEL TURISMO Y 35 ANIVERSARIO .....	76
* CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.....	90
* REGISTRO MARCA UNAV – UMAV .....	91
* CEAV ÁREA EMISOR	
* IBERIA.....	100
* SPANAIR .....	101
* AIR EUROPA .....	102
* PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO .....	104
* APJC /IATA / BSP .....	110

* COMISIONES AÉREAS .....	112
* RENFE .....	115
* RELACIÓN DE ASOCIADOS .....	116
* CIERRE.....	118

## PRESENTACIÓN

El 2012 ha sido un año intenso. Repleto de tremendas agresiones al Turismo y a la economía que han hecho del mundo mercantil un lugar realmente inhóspito y que se ha traducido en grandes frustraciones generales en España y muy particularmente en el sector de las agencias de viajes.

No obstante lo anterior, hay que destacar que el 2012 era un año importantísimo para UNAV. No en balde UNAV cumplía 35 años. Ello nos llevó a primar la imagen de la Asociación por encima de todo en este ejercicio.

¿En qué orden de cosas se ha instrumentado esta potenciación de la imagen de la Asociación?

Pues fundamentalmente y tras el cambio de imagen corporativa, UNAV ha certificado sus procesos de gestión obteniendo la ISO 9001 símbolo de calidad y garantía para sus asociados.

UNAV ha tenido especial presencia Institucional con su participación y reconocimiento en la III Cumbre del Turismo CEOE donde se ha homenajeado a su Presidente y se ha celebrado la efemérides con la participación de todos los miembros del Consejo Directivo de UNAV que han podido estar presentes.

Piedra angular de este trabajo ha sido el XV Congreso Gran Foro 35 Aniversario de la Asociación el cual ha ido superando infinidad de vicisitudes para afortunadamente convertirse, finalmente, en un gran éxito gracias al trabajo de todos.

Dicho Congreso ha culminado con la Convención a Colombia pues no podemos olvidar que somos prescriptores de viajes y en los peores momentos hay que transmitir imagen de normalidad y de que el viaje es un elemento esencial en la vida de los españoles al que no se debe renunciar.

En todo caso, primar la inversión en imagen institucional no ha significado abandonar el servicio, durante el 2012 se han mandado 226 flashes informativos que junto con los Info lunes y algunos otros correos urgentes han tenido asesorados permanentemente a los asociados.

En el 2010 se mandaron 93 flashes, en el 2011, 131 y en este 2012 se han enviado 226, es decir, se ha enviado un 144% más de información que en el año 2010 y además nos preciamos de asegurar que se trata de información solvente y de calidad, mucha de ella cosecha propia, contrastada, estudiada y visada, pero también consensuada en ocasiones con otras asociaciones o con la propia CEAV.

Nos hemos centrado en información lo más útil posible para el asociado, de grandes crisis, cuando se han desatado, trabajada en la mayoría de los casos contra reloj, dando igual que fuera Viernes o Sábado pero también datos de interés de índole financiero y crediticio dado los tiempos que corren.

Este proceso de cambio de imagen y de evolución de los sistemas de información, se completa finalmente con la creación de una herramienta que sustituye al tradicional Info lunes; me refiero a la

figura de UNAV NEWS, cuyo gestor de contenidos propio permite a la Asociación mandar noticias en formatos audiovisuales y que actualizará de forma permanente nuestra home page.

Ya en el 2013 se concluye este plan con la actualización de nuestra página web y nuestra incursión en el mundo de las redes sociales, pues no podía ser de otra manera en la actualidad.

Hay un mundo de empresas, usuarios y agentes de viajes que hace ya mucho tiempo que eligió esta vía de comunicación y en donde UNAV tenía que estar presente.

En cuanto al servicio de UNAV legal, crece. Despacio como creo sinceramente que deben avanzar estas cosas para no crear frustración; no se puede pretender coger más clientes de los que puedes atender pero tenemos claro en la Asociación, desde hace ya tiempo, que el camino es el servicio. Si hoy observamos los ingresos de la Asociación, nos daremos cuenta de que un porcentaje alto de los mismos son por este concepto y que la propia actividad asociativa está ya enfocada en la actualidad en un 85% como un consulting dedicada a uno u otro tipo de asesoramiento.

A pesar de todos los esfuerzos, no hay luces sin sombras. La caída permanente del número de asociados independiente que viene siendo ininterrumpida desde hace una década, sólo se pudo parar en el 2011 compensando con varias altas de agencias, miembros adheridos y clientes de UNAV LEGAL. La desafección asociativa es un hecho. Este 2012 este saldo tampoco ha sido positivo con toda seguridad por falta de medios comerciales. Por tanto, buscaremos en el año que ahora comienza, potenciar las altas en la UNAV en el convencimiento de que las agencias de viajes deben de pertenecer a una Asociación que les represente, apoye y asesore máxime y precisamente en las circunstancias actuales para poder entre todos salir adelante.

## CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

Al 31 de Diciembre de 2012, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 831, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

### ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

Agencias de Viajes socios independientes	6
Grupo Airmet	2
Grupo Carrefour	135
Grupo Unida	0

**TOTAL..... 143**

### BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	12
Grupo Airmet	26
Grupo Carrefour	23
Grupo Plantour	8
Grupo Unida	13

**TOTAL..... 82**

## CONVENIO COLECTIVO

COMUNICADO DE FECHA 01 DE JUNIO DE 2012

Os facilitamos información que nos trasladan los integrantes de la Comisión Mixta de interpretación del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes.

### ACTUALIZACIÓN 2011

En el día de hoy, la Comisión Mixta del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes, en sus Representaciones Sindicales (UGT y CCOO) y Empresariales (CEAV), hemos procedido a la elaboración de las tablas salariales según la revisión salarial acordada en el SIMA para el año 2011.

Dicho acuerdo, como sabe es el siguiente: ***“El incremento y revalorización de los salarios objeto del presente conflicto será del 1.05% con efectos retroactivos del 1 de enero de 2011, y el pago del mismo se tendrá que realizar antes del 31 de diciembre de 2012”.***

Este incremento será de aplicación sobre todos los complementos salariales especificados en el artículo 24 del actual convenio Colectivo, así como sobre el Plus NOL según lo establecido en su Disposición Adicional Primera.

Por lo expresado, se firman las tablas salariales correspondientes al año 2011:

	N.O.L	SALARIO BASE BRUTO MENSUAL X16	PLUS DE TRANSPORTE MENSUAL X11	PLUS N.O.L. X16	SALARIO BRUTO ANUAL
NIVELES DE MANDO	NIVEL 10	1672,10	108,46		27946,70
	NIVEL 9	1534,04	108,46		25737,67
	NIVEL 8	1407,38	108,46		23711,17
NIVELES EJECUCIÓN/SUPERVISIÓN	NIVEL 7	1291,18	108,46		21851,85
	NIVEL 6	1229,69	108,46		20868,03
NIVELES DE EJECUCIÓN	NIVEL 5	1171,14	108,46		19931,25
	NIVEL 4	1115,36	108,46	0,77	19051,07
	NIVEL 3	1023,27	108,46		17565,39
	NIVEL 2	938,78	78,40	6,19	15982,12
	NIVEL 1	861,27	63,51		14478,92

	2011
PLUS FUNCIÓN MÍNIMO	105,93
FESTIVOS DEL 1º AL 6º	42,70
FESTIVOS A PARTIR DEL 7º	48,05

En relación a estos incrementos, me permito recordarle que el Convenio Colectivo contiene:

- **CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN Y ABSORCIÓN (Art. 48):** Las retribuciones establecidas en el presente Convenio, con las únicas excepciones de los importes a que ascienden el "plus de transporte" establecido en el Artículo 28º y, en su caso, el (extinguido) "complemento «ad personam» por años de servicio (antigüedad)", serán absorbibles y compensables hasta donde alcancen con las mejoras y retribuciones que sobre los mínimos reglamentarios viniesen abonando las empresas. Cualquiera que sea el motivo, la denominación y la forma de dichas mejoras, presentes o que puedan establecerse por disposición legal.
- **DESCUELQUE SALARIAL: Disposición Adicional Tercera:** inaplicación del régimen salarial en empresas en situación de déficit o pérdidas, la cual establece un plazo de quince días hábiles desde la publicación del Convenio Colectivo en el B.O.E. para solicitar dicho descuelgue a la Comisión Mixta Paritaria del Convenio.

De forma inmediata, se procederá a solicitar a la Dirección General de Trabajo la inscripción, registro y publicación en el B.O.E. del Acta de la Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo de Agencias de Viajes celebrada en el día de hoy, por lo que en cuanto se produzca dicha publicación, le informaremos oportunamente.

La semana que viene, además, les informaremos del texto final sobre la formación y evaluación del Nuevo Ordenamiento Laboral que, igualmente hemos firmado en el día de hoy con CC.OO. y con U.G.T.

#### COMUNICADO DE FECHA 05 DE JULIO DE 2012

Como continuación a nuestro email de 1 de junio sobre el tema de referencia, adjuntamos, para vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportunos, Resolución de 18 de junio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registran y publican los acuerdos de revisión salarial para el ejercicio 2011 y en materia de formación y evaluación del desempeño referidos al Convenio Colectivo de Agencias de Viajes.

En relación a la revisión salarial del 2011, os recordamos que:



- El incremento y revalorización de los salarios finalmente fue del 1.05% con efectos retroactivos del 1 de enero de 2011, y el pago del mismo se tendrá que realizar antes del 31 de diciembre de 2012.
- CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN Y ABSORCIÓN (Art. 48): Las retribuciones establecidas en el presente Convenio, con las únicas excepciones de los importes a que ascienden el "plus de transporte" establecido en el Artículo 28º y, en su caso, el (extinguido) "complemento «ad personam» por años de servicio (antigüedad)", serán absorbibles y compensables hasta donde alcancen con las mejoras y retribuciones que sobre los mínimos reglamentarios viniesen abonando las empresas. Cualquiera que sea el motivo, la denominación y la forma de dichas mejoras, presentes o que puedan establecerse por disposición legal.
- DESCUELQUE SALARIAL: Disposición Adicional Tercera: inaplicación del régimen salarial en empresas en situación de déficit o pérdidas, la cual establece un plazo de quince días hábiles desde la publicación del Convenio Colectivo en el B.O.E. para solicitar dicho descuelgue a la Comisión Mixta Paritaria del Convenio (hasta el 23 de julio de 2012).

En relación al acuerdo relativo al Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL), os recordamos que la Disposición Adicional 2ª del Convenio Colectivo para el 2008-2011 establecía la creación de una Comisión Técnica de implantación y seguimiento del NOL, cuyas funciones eran la determinación de la formación a proporcionar por la empresa a los trabajadores y del cuestionario a cumplimentar para la evaluación del desempeño de los trabajadores. El Acuerdo adoptado el pasado 1 de junio es el resultado del trabajo de esta Comisión.

**AÉREO**

### COMUNICADO DE FECHA 26 DE MARZO DE 2012

“El lanzamiento de IBERIA EXPRESS, que ya hemos colgado en [iberagencias.com](http://iberagencias.com) y que está disponible para las Agencias de Viaje.

Se está procediendo a los acoples de pasajeros que tenían reserva con Iberia en los vuelos que han sido trasvasados a IBERIAEXPRESS, asimismo os adjunto documentos explicativos sobre la operativa sobre posibles reembolsos para aquellos pasajeros que decidan no viajar con la nueva Compañía.



Si no puede visualizar correctamente el mensaje pinche [aquí](#), para visualizarlos en html.

## El domingo 25 de marzo, alza el vuelo Iberia Express



23/03/2012 ■ La nueva compañía aérea se crea para competir de forma eficiente y sostenible en un mercado cada vez más complejo

Iberia ha creado una nueva compañía aérea denominada Iberia Express, cien por cien propiedad de Iberia, que busca rentabilizar el negocio de corto y medio radio, fortaleciendo el hub de Madrid Barajas, atendiendo los mercados domésticos y europeos y coordinando su Política Comercial con Iberia. Iberia Express aportará a la matriz tráfico directo y de conexión de manera rentable, apoyando así a Iberia en su crecimiento en el largo radio.

Iberia Express será totalmente independiente en su web, en su Gestión de Ingresos y en su Programa de vuelos. Comercializará tanto el punto a punto como al tráfico de red. Seguirá el modelo de una compañía de bajo coste pero ofrecerá a sus clientes tarifas más asequibles, con el mismo nivel de calidad de servicio y la experiencia de la primera compañía aérea de España. Al tratarse de una compañía propiedad al 100% de Iberia, Iberia Express ha sido admitida a formar parte de oneworld como compañía afiliada.

#### La flota de Iberia Express

Iberia Express usará aviones A320 de 177 plazas con dos cabinas: Business y Economy : 10 plazas para Business como máximo y el resto para Turista.

La operación de Iberia Express se inicia con 4 de estos aviones, que serán 14 en diciembre de este año.

#### 17 destinos para la temporada de verano

Iberia Express, siempre a/desde Madrid, comenzará a volar en cuatro rutas nacionales: Mallorca, Alicante, Málaga y Sevilla. A estos primeros destinos, se sumarán en mayo cinco nuevas ciudades: Vigo, Lanzarote, Granada, Menorca e Ibiza. Para los meses de junio y julio, la compañía volará ya a destinos europeos como Dublín, Riga, Mikonos y Nápoles, además de los domésticos como Santiago y las islas de Fuerteventura y La Palma. En

septiembre se incorpora también Amsterdam a las rutas de temporada.

### Comercialización

A Iberia Express se le ha asignado el código IBS en OACI, mientras que en IATA se la reconocerá como I2. Emitirá con placa 060 exclusivamente en su web y en un call center telefónico propio.

**En los sistemas de distribución se comercializará con el código IB2400 a IB2699 y se señalarán I2\*IB24xx**

**Desde el primer momento, los vuelos IB comprendidos en el rango IB2400 a IB2699, operados por I2 podrán hacer todas las conexiones con cualquier otro vuelo de IB, conexiones interlínea con otras compañías y códigos compartidos.**

### Los primeros vuelos

Las rutas entre **Madrid y Alicante, Madrid y Málaga, Madrid y Palma de Mallorca y Madrid-Sevilla**, serán las primeras en ser operadas por Iberia Express **a partir de este domingo 25 de marzo**. Poco a poco irán operándose otras rutas. Según se vaya produciendo el cambio de operador se generaran los habituales UN'S y los billetes se revalidarán automáticamente. Será preciso avisar a los pasajeros del cambio de compañía operadora. Si algún pasajero no aceptase el cambio de operador, hasta el 15 de abril se le podrá ofrecer el reembolso del billete sin penalización ni cargos. **Ver adjunto**

### Para los vuelos de IB operados por Iberia Express, se mantienen:

Todos los Acuerdos Comerciales, de Empresas, OPYS y CROPYS que tenga en vigor IBERIA.

Las emisiones de IB en placa 075 para vuelos IB24xx, operados por Iberia Express, computarán a efectos de participación en Incentivos - rappel de Agencias de la misma manera que el resto de los vuelos de Iberia..

El Programa de viajeros frecuentes de Iberia Express es Iberia Plus con los mismos beneficios, salvo que la redención de avíos solo será posible en vuelos código IB.

Todo lo emitido hasta la fecha de cambio de operador, mantendrá las condiciones de viaje que se contrataron con Iberia.

Los billetes que se emitan a partir de hoy día 23 de marzo para vuelos del rango IB2400-2699, se ajustarán a las condiciones de franquicia de equipaje o pago de reserva de asiento que aplica la compañía operadora cuando todo el billete sea en vuelos de ese rango. *Si el vuelo IB24xx, forma parte de un billete en combinación con otros vuelos de Iberia, se le aplicaran las condiciones de la tarifa de Iberia adquirida.*

**Se adjunta dossier con todos los detalles**

### Facturación

Los vuelos del rango IB2400-IB2699, operados por Iberia Express, se facturaran como cualquier otro vuelo de Iberia. Iberia.com ofrecerá la tarjeta de embarque online y la posibilidad de compra de excesos de equipaje desde el día anterior a la fecha de salida del vuelo; las máquinas de autocheckin de Iberia en los aeropuertos ofrecerán tarjeta de embarque y tarjetas de identificación de equipajes y la facturación se hará en los mismos mostradores de Iberia con servicios diferenciados para pasajeros Business y Turista.

### Servicios Especiales SSR's

Para los vuelos del rango IB2400-IB2699, se pueden solicitar los mismos que para cualquier otro vuelo operador Iberia, excepto las camillas.

### Atención al Cliente

Las oficinas de Iberia en los Aeropuertos atenderán a los pasajeros de los vuelos operados por Iberia Express exactamente igual que a cualquier otro pasajero de Iberia. Los cambios tanto voluntarios como involuntarios que sea preciso efectuar en el aeropuerto el mismo día del viaje, será atendido por Iberia directamente en check-in o en la oficina de ventas según corresponda.

Los reembolsos, las reclamaciones, los deterioros o retrasos de equipajes o las compensaciones por denegación a embarque u otras incidencias, de

los billetes 075 con vuelos IB2400 se tramitarán como cualquier otro billete de Iberia.

En definitiva, el pasajero que elija los vuelos de Iberia operados por Iberia Express, viajará con las mismas ventajas que hoy por hoy supone volar con Iberia: operación en los aeropuertos principales, programa Iberia Plus, Salas VIP, atención a bordo, Clase Business, múltiples frecuencias, conexiones a más de 100 destinos y la seguridad que ofrece el mantenimiento de la compañía Iberia, reconocido como uno de los mejores del mundo”.

COMUNICADO DE FECHA 06 DE JUNIO DE 2012

Como continuación a la información facilitada sobre el particular, adjunto te remitimos para vuestro conocimiento comunicado de Iberia, en el que en relación con el incremento de las tasas aeroportuarias previsto en el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado, la Compañía IBERIA informa sobre las actuaciones que debe desarrollar el canal en su labor de intermediación de los billetes de la compañía.

### **Próximo incremento de las tasas aeroportuarias en España**

31/05/2012 — Previsto en el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado 2012 que entrará en vigor en fechas próximas

En relación con el incremento de las tasas aeroportuarias previsto en el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado, IBERIA informa a continuación sobre las actuaciones que debe desarrollar el canal en su labor de intermediación de los billetes de la compañía:

- Desconocemos en estos momentos la fecha desde la que la Administración del Estado nos hará actualizar los importes de las tasas.

- Si la efectividad fuese inmediata desde la fecha de publicación de la Ley de Presupuesto en el Boletín Oficial del Estado, IBERIA se va a encontrar con billetes, emitidos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas tasas, que no las tendrán recogidas, a pesar de lo cual, nos veremos en la obligación de abonar a AENA el importe de las tasas que se aprueben por cada pasajero que pase por un aeropuerto español.

Dentro de las Condiciones Generales del Transporte se avisa a los pasajeros de que "*las tasas e impuestos que gravan el transporte aéreo serán abonados por el pasajero. Estas tasas e impuestos, que pueden constituir una parte importante dentro del precio final, están incluidos en el precio del billete y se indicarán desglosados, cuando se hayan añadido a la tarifa del billete, en el campo impuestos y tasas.*

*Las tasas e impuestos son objeto de constantes modificaciones o revisiones, que pueden producirse con posterioridad a la fecha de compra del billete. Si se produce un incremento en una tasa o impuesto con posterioridad a la fecha de compra del billete, el pasajero deberá abonar la diferencia con respecto a las reflejadas en el momento de la compra. Asimismo, en el caso de que las tasas o impuestos abonados en el momento de la compra sean eliminados o reducidos con posterioridad, el pasajero podrá reclamar a Iberia el abono de la diferencia."*

A los efectos establecidos en las citadas condiciones generales del contrato de transporte suscrito entre IBERIA y el pasajero, y ante la situación que se puede producir por el previsto incremento de tasas

aeroportuarias en España, es imprescindible que las agencias informen a los clientes adquirentes de un billete de la compañía que el precio del mismo puede sufrir una modificación en su importe. A estos efectos requerimos la colaboración de todos.

Además, cuando se conozca la fecha exacta desde la cual, la Administración del Estado va a implantar el pago de las tasas con los nuevos niveles incrementados, Iberia enviará una nueva comunicación en la que se indicaran las alternativas que pondremos disposición de agencias y pasajeros para que se pueda gestionar el pago de la diferencia al alza que se produzca en las tasas cobradas originalmente en el billete, de forma que todos nuestros clientes puedan realizar su viaje según tuvieran previsto.

### COMUNICADO DE FECHA 21 DE JUNIO DE 2012

Como continuación a nuestra circular del pasado 23 de mayo sobre el tema de referencia, le adjunto enmienda al proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para el 2012, presentada por el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU) y que ha sido aprobada por esta Corte, estando pendiente de la probación por el Congreso de los Diputados.

De dicha enmienda, me permito destacar que la subida de tasas aeroportuarias solamente será aplicable y exigible, respecto a los títulos de transporte emitidos con fecha posterior a la entrada en vigor de esta modificación legal, tal y como CEAV había solicitado a los distintos Organismos implicados y a las Compañías Aéreas.

A la espera de la decisión final del Congreso de los Diputados, que está prevista para dentro de unas dos semanas aproximadamente, de la que le informaremos de manera inmediata.

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió (GPCIU), al amparo de lo previsto en el artículo 107 del Reglamento del Senado, formula la siguiente enmienda a la **Disposición transitoria nueva**.

#### ENMIENDA

De adición.

#### Redacción que se propone:

#### "DISPOSICIÓN TRANSITORIA. (nueva)

Las cuantías resultantes de la modificación de los apartados 1 y 2 del artículo 78 de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, solamente serán aplicables y exigibles a los obligados al pago de dichas prestaciones, respecto a los títulos de transporte emitidos con fecha posterior a la entrada en vigor de esta modificación legal. Respecto a los títulos de viaje anteriores a dicha fecha, serán de aplicación y exigibles las cuantías establecidas en el citado artículo 78 de la Ley, en su redacción anterior a esta modificación legal".

## JUSTIFICACIÓN

El vigente apartado 2, del artículo 77 de la Ley 21/2003, de Seguridad Aérea viene a establecer, respecto a la denominada prestación pública por salida de pasajeros, PMRs y seguridad, que su importe podrá ser repercutido, por los obligados al pago, a los pasajeros en el correspondiente título de transporte.

Es práctica notoria en el transporte aéreo de pasajeros que los transportistas contractuales de transporte sean suscritos por los transportistas y, dichos pasajeros, con anterioridad a la fecha de realización del transporte, procediéndose en dicho momento, a la satisfacción por dichos pasajeros del precio del transporte, el cual incluye, entre sus distintos conceptos, los impuestos, tasas, recargos, etc...legalmente repercutibles a dichos adquirentes.

Lo anterior supone, en definitiva, que el devengo de la citada prestación pública no se produce al momento de realizarse el transporte, sino al momento de concertarse el contrato de transporte aéreo y ser satisfecho por el pasajero el precio del mismo, en donde el transportista tendrá derecho a repercutir al mencionado pasajero, el importe o cuantía de esta prestación pública, que esté vigente.

La propuesta de enmienda transitoria que se plantea tiene, como última finalidad, el derecho de repercusión contemplado en el citado apartado 2 del artículo 77 de la Ley, una vez que haya entrado en vigor la modificación legal propuesta.

### COMUNICADO DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2012

Como continuación al Flash Informativo del pasado 21 de junio sobre el particular, te informamos que en el día de ayer fue aprobada la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 por el Congreso de los Diputados.

Finalmente no fue aprobada la enmienda del Senado con respecto a la entrada en vigor de la Subida de Tasas Aeroportuarias propuesta por nuestra Confederación, por lo que se aplicará a todos los vuelos que tengan su salida **a partir de la entrada en vigor de esta ley (independientemente de su fecha de emisión)**, es decir, al día siguiente de su publicación en el BOE, que se prevé inmediata, y de la que le informaremos oportunamente.

En todo caso, CEAV ya ha solicitado a las Compañías Aéreas que comuniquen de forma inmediata como van a instrumentar dicha variación en el precio, recordándoles, además, el contenido de La Ley 1/2011, de 4 de marzo, por la que se establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional para la Aviación Civil y que modifica la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, en su artículo 77. y las obligaciones derivadas de la actual Obligados al pago, establece lo siguiente:



*“Estarán obligados al pago de estas prestaciones, tal como han quedado definidas en el artículo 68.2, letras d), e) y f), las compañías aéreas, Administraciones, organismos y particulares que transporten a los pasajeros que embarquen en un aeropuerto o helipuerto gestionado por “Aena Aeropuertos Españoles, S.A.”, independientemente de las etapas posteriores intermedias que pueda realizar dicho vuelo y el destino del mismo. El importe de estas prestaciones podrá ser repercutido a los pasajeros en el correspondiente título de transporte.*

También consideramos importante que se tenga en consideración para el caso de que se trate de un billete aéreo dentro de un viaje combinado las limitaciones para la repercusión en el precio del viaje que marca el actual Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

**Artículo 157. Revisión de precios.**

*1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.*

*2. La revisión sólo tendrá lugar para **incorporar variaciones del precio de los transportes**, incluido el coste del carburante, **las tasas** e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.*

*3. **Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.***

A expensas de tener el texto definitivo, **sí que ha sido aprobada la Exigencia de Certificado de Empadronamiento para las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla a partir del 1 de septiembre de 2012.**

**COMUNICADO DE FECHA 03 DE JULIO DE 2012**

Como continuación a nuestra información sobre el tema de referencia, le informamos que el pasado día 30 de junio fue publicado en el B.O.E. la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012. Le adjunto extractos de las páginas del BOE que regulan los temas que a continuación le relaciono y link de la web donde se pueden descargar la Ley completa: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-8745](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-8745).

- La Disposición adicional 21ª (página 46627) regula la Subida de Tasas Aeroportuarias, que finalmente se aplicará a todos los vuelos que tengan su salida a partir de la entrada en vigor de esta ley (1 de julio de 2012). Le adjunto informe sobre el incremento de las tasas.

Asimismo, te confirmamos que en el día de ayer ya estaban cargadas en Amadeus las tarifas con las nuevas tasas.

Puesta nuestra Confederación, de nuevo, en contacto con las principales Compañías Aéreas para saber como van a proceder en los casos de reservas emitidas con anterioridad a la entrada en vigor de la ley, de momento, únicamente nos ha contestado EasyJet, quien nos ha confirmado que no contempla repercutir el incremento de las tasas aeroportuarias de forma retroactiva a asientos vendidos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de la medida.

CEAV está en continuo contacto para tener respuesta del resto de Compañías, a la mayor brevedad posible, de lo que le mantendremos oportunamente informado, para intentar que no se repercuta a la agencia de viajes la gestión de cobro de dicho incremento en los billetes ya emitidos, ante la aparente inexistencia de disposición que imponga tal obligación a la agencia de viajes.

También nos permitimos insistir en recordarle que el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su Título I, regula los Viajes Combinados, en su artículo 157.3 establece que será nula la revisión de precios establecidos en el contrato al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje, por lo que la Agencia de Viajes no podrá repercutir el incremento de las tasas a aquellos viajes combinados en los que no se pueda cumplir dicho plazo.

No obstante lo anterior, también procedemos a realizar consulta al respecto al Instituto Nacional de Consumo.

Ante la posible aplicación indiscriminada de las tasas aéreas, CEAV recomendó a sus Asociados avisar a los clientes con reservas aéreas de esta posibilidad del incremento del precio una vez se aprobaran los Presupuestos Generales de Estado, como ya lo estaban haciendo algunas compañías aéreas. Si las Agencias de Viajes siguen esta recomendación, podrán llegar a justificar que cumplen con el plazo de los 20 días para la revisión del precio del viaje, pese a que la normativa ofrece dudas en algún aspecto.

- La Disposición Adicional 72 (página 46586), establece la Exigencia de Certificado de Empadronamiento para las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla a partir del 1 de septiembre de 2012. Estos certificados tienen una validez de 6 meses.

Sin embargo, a este respecto, y para aquellos Ayuntamientos que únicamente certifiquen la residencia físicamente, CEAV recomienda a las Agencias Asociadas que informen, a la mayor brevedad posible, a este respecto a sus pasajeros, así como que dado que el mes de agosto coincide con el período vacacional de muchos de los funcionarios de los ayuntamientos, procedan a solicitarlo cuanto antes para evitar posibles colapsos a finales del mes de agosto.

En cuanto al transporte marítimo, le remarco que la Ley establece que no se bonificará la diferencia respecto de las tarifas de butaca de clase superior o camarote ocupado por una sola persona.

## COMUNICADO DE FECHA 05 DE JULIO DE 2012

Ha llegado a nuestro conocimiento que se están enviando por parte de algunos turoperadores circulares advirtiendo a las agencias minoristas de modificación del precio final de las reservas afectadas por la subida de tasas aeroportuarias aprobado mediante la Ley 2/2012 de Presupuestos Generales del Estado de 2012, interesando que dicha subida afecta a todas las reservas con origen en cualquier aeropuerto español, y para las fechas de vuelo a partir del 01 de julio de 2012.

Conviene recordar, que según nuestro criterio, y en el ámbito jurídico de los viajes combinados, este incremento inmediato puede resultar incompatible, con la legislación vigente en materia de protección al consumidor Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su Título I, Libro IV regula los Viajes Combinados; en su artículo 157.3 establece que será nula la revisión de precios establecidos en el contrato al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje, por lo que la Agencia de Viajes no podrá repercutir el incremento de las tasas a aquellos viajes combinados en los que no se pueda cumplir dicho plazo.

Si no se respeta ese plazo, es fácil que el consumidor presente reclamaciones contra minorista y/o mayorista solidariamente en función de la meritada Ley.

No obstante lo anterior, queremos destacar, que aunque se trata de una situación absolutamente injusta y perjudicial para los Turoperadores, provocada por la Ley de Presupuestos y la Ley General de Consumo, muchos de ellos también lo están comunicando conforme a este criterio que exponemos.

Todo ello sin perjuicio de que, superado este plazo, el consumidor final del servicio debe soportar dicho incremento de tasas aeroportuarias al igual que en el caso de los servicios sueltos.

## COMUNICADO DE FECHA 19 DE JULIO DE 2012

### Resumen de posición de las distintas compañías aéreas en relación con las tasas a día de la fecha.

#### **Compañías Aéreas que aplican retroactivamente el incremento de tasas aeroportuarias**

A fecha de hoy, las aerolíneas que tenemos conocimiento que aplicarán retroactivamente el incremento de tasas son:

-Vueling: Según Circular enviada por la compañía aérea el pasado 3 de julio de 2012.

-Vuelos IB5000 operados por Vueling: Según Circular enviada por la compañía aérea el pasado de 5 julio de 2012.

-Ryanair: Según Circular colgada por la compañía aérea en su web el pasado 6 de julio de 2012.

-Avianca: Según Circular enviada por la compañía aérea el pasado 6 de julio de 2012.

**Compañías Aéreas que NO aplican retroactivamente el incremento de tasas aeroportuarias:**

Entre las compañías que han anunciado que asumirán los diferenciales y que, por lo tanto, no aplicarán retroactivamente las tasas, se hallan:

- Iberia, Iberia Regional -Air Nostrum e Iberia Express.
- Air Europa.
- Air Berlin.
- Air France-KLM.
- EasyJet.
- Grupo Lufthansa (Lufthansa, Austrian Airlines, Brussels Airlines y Swiss Airlines).
- Air Transat.
- British Airways.
- American Air Lines.
- Alitalia.
- Binter.

## IATA – NEGOCIACIÓN CRITERIOS – ELIMINACIÓN DE CHEQUE

COMUNICADO DE FECHA 09 DE JULIO DE 2012

Según Circular de 6 de junio relativa a la eliminación del cheque como medio de pago en las liquidaciones del BSP, de IATA, que os volvemos a remitir, será efectiva para la próxima liquidación que se pagará el día 15 de julio, nos es grato informaros del Acuerdo alcanzado con el Banco Popular que ofrece a las agencias de viajes integradas en CEAV una comisión por emisión de transferencias vía Banco de España de 10€, siempre que se realicen por banca electrónica.

Las Agencias asociadas, así, por una comisión mínima de 10€, independientemente del importe de la liquidación, podrán realizar la transferencia el mismo día 15 de cada mes.

Para poder acceder a este servicio, deberán señalar en su sucursal que pertenecen al Acuerdo del Colectivo 581

Por último, os remarco el resto de la oferta financiera que realiza el Banco Popular, de la que nos permitimos destacar las comisiones para avales, la cuenta tarifa plana, las pólizas de crédito y la tasa de descuento de las tarjetas, que son ciertamente competitivas.

En los próximos días, remitiremos el acuerdo alcanzado con Banesto, entidad adjudicataria de la liquidación del BSP, por lo cual las transferencias a este Organismo se podrán hacer el mismo día 15 de cada mes, sin necesidad de hacerlas vía Banco de España.



**BULLETIN 11/2012**

Para: Todas las Agencias de Viaje participantes del BSP de España

Fecha: 05 de Junio 2012

Asunto: **Sustitución del cheque por la transferencia bancaria como forma de ingreso de la liquidación del BSP**

Estimados Agentes,

En nuestro comunicado de fecha 4 de Enero de 2012 les informábamos de la nueva fecha para la sustitución del cheque por transferencia bancaria como forma de ingreso de la liquidación del BSP, **siendo el 1 de Julio de 2012 cuando el Banco de Compensación no aceptará cheques como medio de entrega de los fondos obtenidos en la venta de billetes.**

La transferencia bancaria ha de hacerse teniendo en cuenta los plazos que establece el sector bancario para que los fondos estén ingresados en la fecha que marca el calendario BSP. Tengan en cuenta que las transferencias efectuadas por Internet en horarios no comerciales y en días no laborables no son ejecutadas de forma inmediata, con lo que deben tomar las precauciones oportunas.

La cuenta a la que deben transferir los fondos de la liquidaciones del BSP es la siguiente:

**0030 – 1847 – DC – 000XXXXXXX**

Donde DC es el dígito de control de la cuenta, que le puede facilitar la propia entidad bancaria y XXXXXXXX es su código IATA. En el caso de tratarse de un grupo, XXXXXXXX correspondería al código IATA de su oficina principal.

En cualquier caso, ponemos a su disposición nuestro Portal de Atención al cliente <http://www.iata.org/customer-portal/sp/Pages/ContactUs.aspx> , donde le informarán de forma clara la cuenta asignada a tal efecto.

### COMUNICADO DE FECHA 09 DE JULIO DE 2012

Como continuación a nuestro Flash nº. 140 relativo a la eliminación del cheque como medio de pago en las liquidaciones del BSP, os destacamos, según acuerdo de CEAV, que las mismas se podrán realizar el mismo día 15 de cada mes, pero únicamente hasta las 15:00 horas, dado que una vez realizada por el cliente la sucursal tiene que autorizarla.

### COMUNICADO DE FECHA 11 DE JULIO DE 2012

En relación a la información de IATA relativa a la eliminación del cheque como medio de pago en las liquidaciones del BSP con efectos a partir del 1 de julio de 2012 (que se vuelve a remitir), os recordamos que los fondos deberán estar ingresados en la cuenta de IATA en la fecha que marca el calendario BSP (que igualmente se adjunto), dependiendo de la frecuencia de pago de cada Agencia.

Por tanto, la transferencia bancaria ha de hacerse teniendo en cuenta los plazos que establece el sector bancario, y que cada Agencia deberá consultar con su respectiva sucursal.

No obstante ello, os recordamos que CEAV ha alcanzado un acuerdo con el Banco Popular que permite que la transferencia vía Banco de España se pueda realizar el mismo día de pago, hasta las 15:00h, con un coste de 10€, siempre que sea mediante banca electrónica.

Asimismo, os recordamos que también en el caso de las transferencias desde una cuenta domiciliada en Banesto pueden realizarse el mismo día de pago hasta las 14:00h. CEAV está negociando con Banesto un Acuerdo marco que incluirá un coste reducido de las mismas y hasta la firma del mismo cada agencia deberá consultar el coste de dicha transferencia a su sucursal de Banesto.

Os remarcamos que en caso de no cumplir el calendario de pago, IATA impondrá a la Agencia una irregularidad, y que en caso de doble irregularidad la declarará en default técnico, exigiendo para su rehabilitación avales en función de las ventas de cada Agencia.

#### **COMUNICADO DE FECHA 19 DE JULIO DE 2012**

Como continuación a nuestras Circulares relativas a la eliminación del cheque como medio de pago en las liquidaciones del BSP y al acuerdo firmado con el Banco Popular, le remito ciertas aclaraciones:

El Banco Popular tiene como límite de importe de las transferencias vía Banco de España a través de su banca electrónica, la cantidad de 500.000.000 de €.

En cuanto a los días en los que se pueden realizar dichas transferencias, siempre tiene que ser un día hábil en la localidad donde se realice, ya que si la sucursal no está operativa, la orden se queda pendiente de confirmar por la oficina. (Último paso para que prospere).

Por último, el Viernes Santo, el Lunes de Pascua, el 1 de enero y el 26 de diciembre de cada año, no son días hábiles para esta operativa.

## **CIERRE COMPAÑIAS AÉREAS = SPANAIR =**

### **COMUNICADO DE FECHA 27 DE ENERO DE 2012**

Sin haber podido confirmar la noticia por ningún vehículo oficial y con las debidas reservas nos hacemos eco de la noticia colgada en las últimas horas en la prensa digital sobre SPANAIR.

Cuando tengamos confirmación oficial o algún tipo de novedad sobre el particular os ampliaremos la información.

### **COMUNICADO DE FECHA 30 DE ENERO DE 2012**

Le facilitamos nuevos documentos sobre el particular:

- Nuevo Comunicado de SPANAIR.
- Nuevo Comunicado de IBERIA.
- Comunicado de Brussels Airline.
- Comunicado de Singapour Airlines.
- Nuevo Comunicado del Ministerio de Fomento.
- Modelo de reclamación rectificado.

En relación a este segundo comunicado de SPANAIR os comentamos:

- En cuanto a la afirmación sobre que “A fecha de hoy, Spanair está ultimando un acuerdo con la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA, en sus siglas en inglés) para facilitar el reembolso de los billetes adquiridos y no volados por parte de los pasajeros de Spanair. El acuerdo facultará a las agencias de viaje a reembolsar el precio íntegro de los billetes a los pasajeros que los hubieran pagado mediante transferencia bancaria o en efectivo en las citadas agencias de viaje. En los próximos días informaremos a las agencias de viajes sobre el procedimiento a seguir”.

Al respecto debemos manifestar que, según nos ha confirmado IATA, hasta el momento no se ha alcanzado ningún acuerdo con SPANAIR, pues en caso de que la compañía aérea presente hoy mismo concurso de acreedores, este acuerdo probablemente no será posible.

Por ello, les recomendamos que no realicen reembolso alguno a los clientes hasta que reciban instrucciones expresas de IATA en este sentido.



En cuanto a la afirmación sobre que “El resto de los pasajeros que hubieran abonado el billete servicio suelto aéreo mediante una tarjeta de crédito tanto directamente en la página web de Spanair como en una agencia de viajes, deberán informarse a través de su entidad financiera de las posibilidades de reembolso”, le volvemos a recordar que solo debe recomendar esta opción a sus pasajeros en el caso que el pago se haya realizado vía UATP, no con la tarjeta de la propia Agencia, ya que en anteriores ceses de operaciones de compañías aéreas las Entidades Financieras procedieron a devolver el importe del billete a la propia Agencia de Viajes.

Les mantendremos informados de las novedades que se produzcan en los próximos días, especialmente de la Circular que IATA emitirá informando de la baja de la Compañía, así como de las instrucciones a seguir.

Le informamos que CEAVYT ha solicitado formalmente a IATA (habiendo tenido conocimiento que ha procedido a dar de baja del BSP a Spanair, sin haber recibido comunicación de ello por parte de IATA) que se reinstaure la operativa a través del BSP a fin de que las agencias de viajes puedan gestionar reembolsos de billetes no volados y que han sido pagados a través de IATA/BSP.

Quedamos a su disposición para cualquier problema que puede tener al respecto de este tema y le enviamos un cordial saludo.

#### **COMUNICADO DE FECHA 30 DE ENERO DE 2012**

Tal y como nos imaginábamos, se acaba de confirmar que IATA repite con SPANAIR la lamentable política frente a la Quiebra de sus asociados quitándose de en medio al igual que con AIR COMET.

Os adjuntamos circular reciente sobre el particular que plagia la de hace dos años.

Cualquier incidencia tanto de solicitud de reembolsos como de pagos habrá que entenderse directamente con la Cía. Aérea “concurzada” a la que acaba de dar baja en el BSP.

#### **COMUNICADO DE FECHA 04 DE FEBRERO DE 2012**

En relación al cese de operaciones de SPANAIR, le reenvío comunicado que nos envía IATA, en el que informan que, tal y como señalaron el pasado 30 de enero, el importe de las ventas de billetes emitidos del 1 al 28 de enero de la Compañía Spanair (JK/680) deberán ser liquidadas directamente con dicha Compañía.

En este sentido, van a comunicar a todas las Agencias (vía BSPlink, en la opción de descarga de ficheros) los datos referentes a su liquidación, por lo que adjuntan los dos modelos de notificación que están distribuyendo, uno para cada código IATA y el otro para cada grupo (disponible este último sólo en el buzón de la oficina principal).

La notificación se ha generado globalmente, de ahí que el idioma sea el inglés, pero se ve claramente los datos totales de la liquidación (incluyendo JK), la facturación correspondiente a JK, y el total a pagar, descontando esta última. En estos momentos sólo tienen disponible esta notificación aquellos Agentes que están acogidos a la liquidación semanal voluntaria, pero progresivamente se irá completando con la información del resto de Agentes.

Seguiremos informando oportunamente y quedamos a vuestra disposición para cualquier problema que pudiera surgir al respecto.

#### COMUNICADO DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2012

Adjunto se remite Circular y anexos de CEAVYT en relación al cese de operaciones de SPANAIR.

#### COMUNICADO DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2012

En relación al tema de referencia, una vez realizadas las consultas pertinentes, desde CEAVYT le hacemos las siguientes indicaciones:

- BILLETES NO VOLADOS REEMBOLSADOS A TRAVES DEL GDS HASTA EL 28 DE ENERO DE 2012: Al estar autorizados los reembolsos por la Compañía Aérea, e incluidos en la liquidación del BSP correspondiente al mes de enero de 2012, los mismos se pueden hacer efectivos a los clientes. Es necesario recabar la firma del pasajero, con DNI del cliente a la vista, en el recibo que adjuntamos como **ANEXO 1**. *Si el reembolso se realiza por una persona en nombre de varias, se deberá indicar en el recibo que actúa como mandatario verbal de las mismas, incluyendo datos de identificación de todos los representados (nombre completo y DNI o pasaporte).*

En caso de billetes no volados con reembolso aceptado y pagado con tarjeta de crédito del cliente vía UATP, deberán ser reembolsados directamente al mismo por la Entidad Bancaria, por lo que la Agencia le podrá asesorar al respecto y facilitarle una carta al cliente para entregar en su Banco, informando que el reembolso del billete ha sido autorizado por la Compañía Aérea e incluido en la liquidación del BSP del mes de enero (se adjunta modelo de carta como **ANEXO 2**).

- BILLETES NO VOLADOS Y NO REEMBOLSADOS A TRAVES DEL GDS HASTA EL 28 DE ENERO DE 2012: Habiéndose suspendido a SPANAIR del BSP por parte de IATA el pasado 28 de enero, a partir de esta fecha se cerró la posibilidad de autorizar reembolsos de billetes no volados a través del GDS.

CEAVYT ha solicitado autorización para poder proceder al reembolso del importe de estos billetes a los clientes, al Presidente de SPANAIR, al Juez que ha declarado el Concurso y en cuanto se publique en el BOE se lo transmitirá al Administrador Concursal. Así mismo, hemos solicitado el apoyo de los Ministros de Fomento, de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y al de Industria, Energía y Turismo, así como del Presidente de la Generalitat de Catalunya y al Director de la Agencia de Consumo de la Generalitat de Catalunya, con quienes esperamos reunirnos próximamente.

Mientras tanto, las Agencias de Viajes deberán mantener en su poder las cantidades que pudiesen adeudar a Spanair, a la espera de la decisión que se tome sobre las mismas, para en su caso, ponerlas a disposición de la Administración Concursal.

Debemos recordarles que al estar abierto un proceso concursal, existe la posibilidad de que las Agencias de Viajes sean contactadas por la Administración de dicho concurso para solicitarles información de las cantidades pendientes de pago a SPANAIR, por lo que se recomienda a las Agencias tener recopilada toda la información y documentación de estos billetes no volados, así como de las cantidades pendientes de pago a la Compañía. Asimismo, recomendamos a todas las Agencias contestar a la Administración Concursal para evitar una demanda judicial por parte de la misma.

Una vez se publique en el BOE el Auto de admisión a trámite del Concurso de Acreedores, de lo que le informaremos de forma inmediata, se concederá un plazo de un mes para solicitar la inclusión como acreedor. En este momento y para las cantidades pendientes, el pasajero o la propia Agencia deberán solicitar su inclusión en el concurso como acreedores, para lo que le remitiremos Modelo de escrito y relación de la documentación necesaria para acreditarlo.

Le mantendremos oportunamente informado de todas las novedades que se produzcan sobre este tema, y quedamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

### **COMUNICADO DE FECHA 16 DE FEBRERO DE 2012**

En el día de hoy nuestra Confederación CEAVYT se ha reunido con el Administrador del Concurso voluntario de Acreedores de SPANAIR, habiendo sacado las siguientes conclusiones:

- BILLETES NO VOLADOS Y NO REEMBOLSADOS A TRAVES DEL GDS HASTA EL 28 DE ENERO DE 2012:

Ni SPANAIR ni el Administrador Concursal finalmente autorizan estos reembolsos, por lo que tal y como ya os hemos avanzado en anteriores circulares los pasajeros afectados deberán comunicar sus créditos a la Administración Concursal en el plazo establecido para ello (HASTA EL 14 de MARZO de 2012), para ello pusimos a vuestra disposición el día 14 Anexo I (Escrito para los pasajeros) modelo estándar editable

y modificable según las circunstancias de cada caso, para que el pasajero lo pueda utilizar para comunicar su crédito. La administración concursal también va a habilitar un procedimiento a través de la página web de la Compañía [www.spanair.com](http://www.spanair.com) por el que a través de un formulario el pasajero podrá comunicar el crédito a la Administración Concursal, y si procede, podrá ser reconocido en el concurso.

Como es de vuestro conocimiento también por anteriores flashes informativos sobre el particular, CEAVYT solicitó la autorización para poder proceder al reembolso del importe de estos billetes, al Presidente de SPANAIR y a los propios administradores, así como el apoyo de los Ministros de Fomento, de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y al de Industria, Energía y Turismo, así como del Presidente de la Generalitat de Catalunya y al Director de la Agencia de Consumo de la Generalitat de Catalunya. Desgraciadamente, a fecha de hoy no lo hemos conseguido. Os adjuntamos las cartas remitidas a todos estos organismos y la respuesta escrita de Presidencia de la Generalitat que habla por sí misma.

Por otro lado, la Administración concursal va a enviar una carta a las Agencias de Viajes cuyo texto os avanzamos en adjunto solicitándoles información sobre las liquidaciones pendientes a la Compañía. En este orden de cosas tanto UNAV como CEAVYT recomendamos esperar a tener una valoración de las mismas antes de facilitar a Spanair cualquier información, estando previsto que en los próximos días les remitamos un nuevo flash informativo. Por el momento, y a la vista de lo expuesto, continuamos recomendando que las Agencias de Viajes sigan reteniendo los importes de los billetes no volados y emitidos entre el 1 al 28 de enero de 2012.

#### **COMUNICADO DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2012**

En el día de ayer representantes de nuestra Confederación CEAVYT han mantenido una reunión con D. Alfons Canesa i Badiella, Director de la Agencia Catalana de Consumo, en la que se le ha solicitado su apoyo ante la Administración Concursal/Spanair en la petición sectorial de autorización de reembolsos de los billetes no volados y emitidos del 1 al 28 de enero de 2012.

El Sr. Canesa ha confirmado su disposición y apoyo en este tema y ha informado que el próximo día 1 de marzo se reunirá con la Administración Concursal, a la que trasladará su posición al respecto, de lo que informará al sector a través de CEAVYT de forma inmediata.

Le mantendremos oportunamente informado de todas las novedades que se produzcan sobre este tema, y quedamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

#### **COMUNICADO DE FECHA 2 DE MARZO DE 2012**

Te informamos que en la web de SPANAIR ([www.spanair.com](http://www.spanair.com)) se ha publicado la siguiente información:

“La Administración Concursal, **para facilitar la comunicación de créditos a los usuarios afectados por la cancelación de los vuelos de la compañía Spanair**, S.A. ha habilitado el formulario que encontrarán a continuación y que podrá ser cumplimentado por todos aquellos usuarios que se hayan visto afectados por esta situación, a los efectos de proceder a comunicar el crédito a la Administración Concursal, y que éste, si procede, pueda ser reconocido en el concurso. Se adjuntan instrucciones de la Compañía. Con independencia de la fecha de publicación en el BOE, la administración concursal recogerá las comunicaciones de créditos que se produzcan por esta vía hasta el **15 de Abril de 2012**”.

Indicarles sobre el particular que esta ampliación del plazo no es habitual. Lo que sí es desgraciadamente habitual es que cada Administración Concursal actúe arbitrariamente según les convenga.

Por tanto nuestra recomendación sobre esta nueva circunstancia es que se intente cumplir con el plazo publicado en el BOE y sólo si por cualquier circunstancia no se llega a tiempo, no dejar de presentarlo hasta el 15 de abril pues se han comprometido públicamente a admitir estos créditos. (En este último caso guardarse un pantallazo o imprimir esta información de la página web para tener constancia escrita).

#### **COMUNICADO DE FECHA 23 DE MARZO DE 2012**

Adjuntamos, para vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportunos, circular de IATA sobre la disponibilidad de un fichero en BSP-Link con todos los detalles de las transacciones realizadas, por cada agencia, en el mes de enero de 2012, con respecto a SPANAIR.

#### **COMUNICADO DE FECHA 25 DE MARZO DE 2012**

Adjunto os remitimos, para vuestro conocimiento y a los efectos que consideréis oportunos, nota informativa del Juzgado Mercantil nº 10 de Barcelona, encargado de la tramitación del concurso de acreedores de Spanair.

Ante esta circunstancia, UNAV recomienda a las Agencias de Viajes afectadas, en la línea del escrito del pasado Viernes además del documento que se remitió por correo administrativo, certificado con acuse de recibo al Juzgado con sus adjuntos, enviar también copia del mismo documento y adjuntos que correspondieran certificado con acuse de contenido, a la Administración Concursal.

Le mantendremos oportunamente informado de todas las novedades que se produzcan sobre este tema, y quedamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

## **CIERRE COMPAÑÍAS AÉREAS – MALEV =**

### **COMUNICADO DE FECHA 03 DE FEBRERO DE 2012**

### **COMUNICADO DE FECHA 03 DE FEBRERO DE 2012**

Como continuación a nuestro comunicado de hoy sobre la cancelación de vuelos de MALEV recomendamos a las agencias de viajes que procedan de forma inmediata al reembolso a través del GDS de todos los billetes emitidos y no volados.

No obstante, recomendamos no realizar el reembolso al cliente final hasta conocer las instrucciones que IATA facilite para la próxima liquidación.

Seguiremos informando oportunamente.

### **COMUNICADO DE FECHA 04 DE FEBRERO DE 2012**

Como es de vuestro conocimiento, en el día de ayer MALEV ha anunciado el cese de sus operaciones y todos sus vuelos han sido cancelados, por lo que os adjuntamos Nota de Prensa de la Compañía con su traducción.

Asimismo, le adjuntamos comunicado de IBERIA sobre el tema.

En relación a este cese, nos permitimos hacerle los siguientes comentarios:

- Aquellas Agencias de Viajes que hayan emitido billetes sueltos que no hayan sido volados, y que no han sido pagados al BSP, pero si han sido incluidos en la liquidación de enero (emitidos del 1 de enero al 31 de enero de 2012), así como aquellas que hayan emitido billetes del 1 al 3 de febrero de 2012, que no hayan sido volados, deben esperar a recibir instrucciones de IATA sobre cómo proceder al respecto.
- En caso de billetes sueltos no volados y ya liquidados al BSP, emitidos antes del 1 de enero de 2012, corresponde a Malev el reintegro del importe de estos billetes, en su caso, por la misma argumentación jurídica que esgrimimos el sábado pasado con SPANAIR.

- En caso de viajes combinados no iniciados, el cliente tiene derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador pueda proponérselo. Respecto a la procedencia o no de la indemnización nos remitimos a nuestro escrito del pasado sábado sobre Spanair pues en términos de viajes combinados no sería fácil argumentar fuerza mayor en caso de quiebra de una compañía, no obstante lo anterior, la agencia está en su derecho de intentar argumentarlo. En relación a aquellos pasajeros que se encuentran con su viaje combinado ya iniciado y que tienen que regresar, la agencia de viajes, tanto las organizadoras como las detallistas, quedan obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades. Esta asistencia consiste en facilitar información al pasajero, así como en prestar apoyo y asesoramiento y en gestionar reservas de servicios turísticos que el pasajero pueda precisar.

Por último, nos permitimos remarcarle lo indicado por MALEV en su Nota de Prensa:

“Según la regulación del gobierno que entró en vigor el 31 de enero de 2012, la asistencia debe ser proporcionada a aquellos pasajeros que compraron sus billetes válidos antes de que Malev cesara y cuyas fechas de viaje fuera el día de suspensión o durante los tres días siguientes. Además, de los que ya viajaron a su destino durante el día de suspensión o antes y posean un billete de vuelta válido de un vuelo de Malév de fecha no posterior al 29 de febrero de 2012. Estos pasajeros van a tener la ayuda de Malev para cambiar sus billetes a otros vuelos u otros medios de transporte”.

Les mantendremos informados de las novedades que se produzcan en los próximos días, especialmente de la Circular que IATA emitirá informando de la baja de la Compañía, así como de las instrucciones a seguir.

#### **COMUNICADO DE FECHA 02 DE ABRIL DE 2012**

Os facilitamos comunicado de CEAVYT sobre MALEV así como adjunto comunicación de IATA sobre el particular.

“Le informo que hemos recibido Comunicado de ECTAA relativo al procedimiento de reembolsos de MALEV, del que se desprende la posibilidad de que finalmente la Compañía no cumpla el Acuerdo alcanzado con IATA para la tramitación de petición de reembolsos.

CEAVYT está ya estudiando las responsabilidades que esto podría conllevar, ya que el plazo para comunicar créditos en el Concurso de Acreedores finalizó el pasado 24 de marzo.

Les mantendremos oportunamente informados”.

## COMUNICADO DE FECHA 01 DE JUNIO DE 2012

Como continuación a nuestra flash informativo sobre el tema de referencia, en la que le avanzábamos la posibilidad de que finalmente MALEV no cumpliera el Acuerdo alcanzado con IATA para la tramitación de petición de reembolsos, le adjunto, para su conocimiento y a los efectos que considere oportunos, comunicado de IATA en el que confirman este tema.

Se está estudiando las responsabilidades que esto podría conllevar por parte de IATA, ya que las instrucciones facilitadas por este Organismo a las Agencias de Viajes creemos que han causado graves daños y perjuicios a los intereses del sector en este asunto.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto, y les mantendremos oportunamente informados.



## **CIERRE COMPAÑIAS AÉREAS – AEROSUR =**

### **COMUNICADO DE FECHA 02 DE ABRIL DE 2012**

Procedemos a informarle que ha llegado a nuestro conocimiento que AEROSUR está procediendo a la cancelación de diversos vuelos, así como que se están produciendo alteraciones en su operativa, lo que está siendo comunicado vía telefónica a algunas agencias de viajes emisoras, a las cuales se ofrece en el caso de billetes ya emitidos, como única alternativa, la autorización del reembolso, y en el caso de nuevas reservas, les aconseja no procedan a su emisión.

Por todo ello, consideramos que se debe ser extremadamente cauteloso con esta Compañía Aérea.

Les mantendremos oportunamente informados.

### **COMUNICADO DE FECHA 02 DE ABRIL DE 2012**

Como continuación al comunicado enviado sobre AEROSUR, os facilitamos comunicado URGENTE enviado por CEAVYT

**“Le confirmo que la aerolínea boliviana ha cancelado operaciones con España; sin embargo, en estos momentos, no hemos recibido ningún comunicado de IATA al respecto, por lo que CEAVYT recomienda a las Agencias de Viajes que reembolsen de manera inmediata aquellos billetes de AEROSUR antes de que IATA elimine de su sistema esta posibilidad. Le seguiremos informando oportunamente de las novedades que se vayan produciendo”.**

### **COMUNICADO DE FECHA 17 DE ABRIL DE 2012**

Os facilitamos información y documentación adjunta de nuestra Confederación CEAV en relación con la situación actual de la Compañía AEROSUR.

*“En relación a la cancelación de rutas entre Bolivia y España de la Compañía aérea AEROSUR, que sigue formando parte del BSP, le informamos que CEAV remitió carta la semana pasada a D. Javier Valdés, Director General de IATA para España y Portugal, en la que le requeríamos la confirmación de que se iban a respetar los reembolsos autorizados por AEROSUR a través del BSP link por parte de las Agencias*

*de Viajes, informándole que, en caso contrario, iniciaríamos las acciones que se considerásemos oportunas, carta que le adjunto para su conocimiento.*

*El Sr. Valdés nos informó que la Compañía no ha sido suspendida del BSP, ya que sigue operando en otros mercados, así como que AEROSUR les había autorizado por escrito a retener una cantidad muy importante de su liquidación del mes de Marzo como garantía para hacer frente a los reembolsos que se han producido durante el mes de Abril.”*

#### **COMUNICADO DE FECHA 27 DE ABRIL DE 2012**

Adjuntamos, para su conocimiento y a los efectos que considere oportunos, Circular de IATA que nos facilita CEAV confirmando la Suspensión de la Compañía Aérea AEROSUR.

Según nos indican IATA ha confirmado que los reembolsos pendientes del mes de abril están autorizados y que además tienen un depósito que se retuvo de la liquidación del mes de marzo para hacer frente a los mismos.

Le mantendremos informado de las novedades que se produzcan.

**COMUNICADO DE FECHA 06 DE FEBRERO DE 2012**

Para vuestra información, os enviamos comunicado de Renfe que acabamos de recibir.



**INCIDENCIA CORREDOR MEDITERRÁNEO**

Como consecuencia de un descarrilamiento ocurrido en Barcelona Estació de França, es necesario establecer el siguiente plan alternativo de transporte:

**LUNES 6 DE FEBRERO DE 2012**

**Euromed 1161 Barcelona - Alicante**

Los viajeros serán encaminados por carretera hasta la estación de Valencia-Joaquín Sorolla, para continuar viaje en tren hasta su destino.

**Euromed 1181 Barcelona - Alicante**

Está prevista una demora de 45 minutos.  
Se encuentra bloqueada la venta.

**MEDIDAS DE POSVENTA**

Se indemnizará conforme a lo establecido en la Tarifa Especial nº 3 "Condiciones Posventa".

### **COMUNICADO DE FECHA 06 DE FEBRERO DE 2012**

Dado que en el próximo mes de junio finalizan los acuerdos que RENFE firmó con diversas Agencias de Viajes para el desarrollo y comercialización de [www.renfeviajes.com](http://www.renfeviajes.com), y dadas las quejas que desde algunas Agencias de Viajes y Asociaciones se manifestaron por la ausencia de procedimiento en la selección de dichas Agencias, la Compañía ha decidido dar publicidad en el Sector a las condiciones que exigen para poder presentar ofertas.

Por ello, te adjuntamos, para tu conocimiento y por si te puede resultar de interés postularte, las Condiciones Técnicas para el Desarrollo, Integración, Mantenimiento y Prestación de servicio de la Plataforma web [www.renfeviajes.com](http://www.renfeviajes.com).

El plazo para presentar las ofertas finaliza el próximo día 28 de marzo de 2012, a las 13:00h.

### **COMUNICADO DE FECHA 01 DE AGOSTO DE 2012**

Como sabéis, los sindicatos con representación en Renfe Operadora, Adif y Feve mantienen la convocatoria de huelga para el próximo 3 de agosto, coincidiendo con los desplazamientos de vacaciones, en contra de la apertura a la competencia en el sector ferroviario, ya que temen que el proceso afecte las actuales condiciones laborales de los trabajadores ferroviarios, dado que la prórroga de los convenios colectivos de las tres empresas concluye precisamente en julio de 2013, coincidiendo con la apertura del sector a la competencia.

El Ministerio de Fomento y el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya han elaborado decretos de servicios esenciales para los distintos servicios de Renfe Operadora afectados, con el fin de garantizar la movilidad de los ciudadanos durante estas, que adjunto enviamos junto con la Circular enviada por RENFE con la operativa de cambios y anulaciones.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

### **COMUNICADO DE FECHA 14 DE SEPTIEMBRE DE 2012**

Adjunto remitimos comunicados recibidos sobre el tema de referencia:

- Resolución de la Secretaria de Estado de Infraestructuras, Transporte y Viviendas del Ministerio de Fomento donde se determinan los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación de los servicios esenciales de transporte ferroviario durante la huelga convocada en Renfe-operadora para el próximo 17 de septiembre.
- Comunicado de Renfe, donde indican los diferentes procedimientos para las incidencias provocadas por dicha huelga.

También puedes consultar la web de la compañía [www.renfe.com](http://www.renfe.com) por si esta fuera incluyendo en ella nuevos comunicados a lo largo del fin de semana.

De recibir alguna otra comunicación por parte de la compañía igualmente se la haríamos llegar.

### **COMUNICADO DE FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2012**

Adjunto remitimos comunicados recibidos sobre el tema de referencia:

- Resolución de la Secretaria de Estado de Infraestructuras, Transporte y Viviendas del Ministerio de Fomento donde se determinan los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación de los servicios esenciales de transporte ferroviario durante la huelga convocada en Renfe-operadora para el próximo 26 de septiembre.
- Comunicado de Renfe, donde indican los diferentes procedimientos para las incidencias provocadas por dicha huelga.

También pueden consultar la web de la compañía [www.renfe.com](http://www.renfe.com) por si esta fuera incluyendo en ella nuevos comunicados.

### **COMUNICADO DE FECHA 30 DE OCTUBRE DE 2012**

Tras las presiones realizadas a la Dirección Comercial de RENFE para que abrieran la posibilidad a los clientes de las Agencias de Viajes de obtener el billete en su dispositivo móvil y tras las últimas reuniones mantenidas con ellos, nos es grato informaros que esta opción estará disponible para nuestros asociados a partir del próximo miércoles, día 31 de octubre.

Esta facilidad está disponible para billetes AVE, Larga Distancia o Avant y con ella se puede pasar el Check-in y acceder a la sala Club.

No obstante, los clientes que tengan derecho a franquicia de aparcamiento, tendrán que seguir llevando el billete impreso en papel para poder hacer uso de este derecho. RENFE nos ha anticipado que este tema estará solucionado para finales de este año.

Os adjuntamos comunicado de la Compañía al respecto.

## *ACCIONES ASOCIATIVAS*

### **COMUNICADO DE FECHA 23 DE ENERO DE 2012**

**ASUNTO: PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DEL BANCO MUNDIAL DE LA MUJER  
(MICROCRÉDITOS SIN AVALES)**

El Programa de Microcréditos del Banco Mundial de la Mujer tiene como objetivo proporcionar financiación a proyectos empresariales de mujeres calificados como viables, proporcionado además el asesoramiento necesario durante los dos años siguientes a la fecha de constitución del microcrédito.

La financiación se concede a través de préstamos de cantidad reducida, en condiciones muy interesantes en cuanto a tipos de interés, plazos de amortización, carencia, etc. y sin necesidad de avales.

El Banco Mundial de la Mujer es una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es la realización de actividades para promover la integración de las mujeres en los ámbitos laboral y empresarial, así como facilitar el acceso a los recursos económicos. Este organismo ha firmado convenios con varias entidades financieras, con el fin de ofrecer la mejor financiación a empresarias españolas.

Para obtener una información más detallada, puede dirigirse a:

Banco Mundial de la Mujer  
Tlf.: 91 435 47 03  
e-mail: [microcreditos@bancomujer.org](mailto:microcreditos@bancomujer.org)  
c/ Villanueva, 31 – 1º dcha

Adjunto te envío la ficha a rellenar para solicitar un microcrédito sin avales, así como el listado de la documentación requerida y una guía para la elaboración del Plan de empresa.

### **COMUNICADO DE FECHA 26 DE MARZO DE 2012**

**ASUNTO: PROCEDIMIENTO DE PAGO A LOS PROVEEDORES DE ENTIDADES LOCALES**

El Gobierno ha puesto en marcha recientemente una línea de financiación de en torno a 35.000 millones de euros, para que las entidades locales y las Comunidades Autónomas puedan hacer frente al pago de las deudas pendientes con sus proveedores. La normativa que se ha publicado en el BOE al respecto es la siguiente:

- Real Decreto-ley 4/2012, de 24 de febrero, por la que se determinan obligaciones de información y procedimientos necesarios para establecer un mecanismo de **financiación para el pago a los proveedores de las entidades locales (BOE 25.2.2012)**.
- Orden HAP/537/2012, de 9 de marzo, por la que se aprueban el **modelo de certificado individual, el modelo para su solicitud** y el modelo de plan de ajuste, previstos en el Real Decreto-ley 4/2012 (BOE 16.3.2012).

En el citado Real Decreto-Ley se indican **los requisitos que deberán cumplir las obligaciones pendientes de pago de las entidades locales** para poder acogerse al mecanismo de pago aprobado y que son las siguientes:

- a) Ser vencidas, líquidas y exigibles.
- b) Que la recepción, en el registro administrativo de la entidad local, de la correspondiente factura, factura rectificativa en su caso, o solicitud de pago equivalente haya tenido lugar **antes del 1 de enero de 2012**.
- c) Que se trate de contratos de obras, servicios o suministros incluidos en el ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Las entidades locales deberán haber remitido al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, con fecha límite el día 15 de marzo, una relación certificada de todas las obligaciones pendientes de pago que reúnan los requisitos indicados anteriormente.

Los contratistas podrán consultar su inclusión en la relación certificada remitida y, en caso de estar incluidos, podrán conocer la información que les afecte.

**Los contratistas que no consten en la relación remitida, podrán solicitar a la entidad local deudora la emisión de un certificado individual.** El modelo de solicitud y el modelo de certificado son los aprobados por la Orden HAP/537/2012, indicada anteriormente.

**Dicho certificado deberá ser expedido en el plazo de 15 días naturales** desde la entrada de la solicitud en el registro de la entidad local. Transcurrido el mencionado plazo sin que se hubiera rechazado la solicitud, se entenderá reconocido el **derecho de cobro por silencio positivo**. Las entidades locales tienen la obligación de remitir al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en los 5 primeros días hábiles de cada mes, una relación de las solicitudes de certificados individuales presentados, los certificados expedidos, los rechazados y las solicitudes no contestadas, correspondientes al mes anterior. Las entidades locales permitirán a los contratistas consultar su inclusión en esta información actualizada.

El incumplimiento por parte de los funcionarios competentes de las obligaciones de expedición de certificaciones tendrá la consideración de falta muy grave en los términos previstos en el artículo 95 de la Ley 7/2002, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.



En relación a todo este procedimiento, se adjunta como anexo a la presente circular informativa una selección de consultas resueltas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Por último, le informamos que el Ministerio tiene la intención de habilitar una aplicación informática a primeros del mes de abril para que los acreedores con las Entidades Locales puedan consultar su inclusión en la relación de certificaciones que dispone el Ministerio. En caso de no constar en esta relación, se podrá solicitar un certificado individual a efectos de que en los primeros cinco días de mayo conste dicha certificación en la relación que se haga llegar de nuevo al Ministerio.

#### COMUNICADO DE FECHA 02 DE ABRIL DE 2012

**ASUNTO: ESQUEMA Y NOTA INFORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO A LOS PROVEEDORES DE ENTIDADES LOCALES**

Como continuación de la circular FINANCIACIÓN Nº 3 (26.3.2012), adjunto envío un **esquema y una nota informativa sobre el Procedimiento de pago a los proveedores de las entidades locales**, que ha publicado recientemente el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en donde se aclaran algunos aspectos relacionados con el citado procedimiento y se detallan los plazos y los pasos a seguir tanto por las entidades locales como por los proveedores de éstas.

#### COMUNICADO DE FECHA 16 DE ABRIL DE 2012

**ASUNTO: DOCUMENTOS VARIOS SOBRE EL MECANISMO DE PAGO A PROVEEDORES DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Adjunto envío la siguiente documentación acerca del procedimiento de pago a proveedores de Administraciones Públicas:

- Documento de Consultas de CEOE y contestación dada por la Secretaria General de Coordinación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Acuerdo 6/2012 del Consejo de Política Fiscal y Financiera por el que se fijan las líneas generales de un mecanismo extraordinario de financiación para el pago a los proveedores de las Comunidades Autónomas y nota informativa sobre el desarrollo de dicho procedimiento.

Asimismo, le informo que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ha habilitado la siguiente página web, en la que se incluye toda la información disponible sobre el pago a proveedores de las Administraciones Públicas (Entes Locales y Comunidades Autónomas):

<http://www.minhap.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/MecanismoDefinanciacion.aspx>

#### COMUNICADO DE FECHA 17 DE ABRIL DE 2012

**ASUNTO: RECORDATORIO DEL PLAZO PARA ACOGERSE AL PLAN DE PAGO A PROVEEDORES DE ENTIDADES LOCALES**

Le recuerdo que esta semana **finaliza el plazo** para que los proveedores con deudas pendientes de cobro con las Entidades Locales puedan confirmar que quieren cobrarlas dentro del mecanismo extraordinario del Plan de Pago a Proveedores puesto en marcha por el Gobierno y del que le hemos informado en anteriores circulares de FINANCIACIÓN.

El plazo finaliza el próximo viernes, **20 de abril**, si se confirma de forma presencial o, alternativamente, el domingo 22 de abril, si se hace vía telemática.

Adjunto le envío una nota de prensa publicada recientemente por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en la que se resume el procedimiento para efectuar dicha confirmación. Asimismo, puede ampliar la información en la siguiente página web en la que existe un banner específico "Pago a proveedores": <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Paginas/Home.aspx>

#### COMUNICADO DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2012

**ASUNTO: NOTA SOBRE LA INCLUSIÓN DE CONTRATOS PRIVADOS (REAL DECRETO-LEY 4/2012. MECANISMO PAGO A PROVEEDORES)**

Adjunto le envío una "Nota relativa a la inclusión de los contratos privados en el ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 4/2012, de 24 de febrero, por el que se determinan obligaciones de información y procedimientos necesarios para establecer un mecanismo de financiación para el pago a los proveedores de las entidades locales, así como la especialidad derivada de las domiciliaciones de pagos", que ha publicado recientemente el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

#### COMUNICADO DE FECHA 06 DE NOVIEMBRE DE 2012

**ASUNTO: JORNADA INFORMATIVA SOBRE INSTRUMENTOS DE APOYO FINANCIERO A LA PYME**

La Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa ha organizado una **Jornada Informativa sobre Instrumentos de Apoyo Financiero a la PYME**, que tendrá lugar el próximo **22 de**

**noviembre, a las 9:30 h., en el salón de actos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo** (Paseo de la Castellana, 160 Madrid).

El objetivo de la Jornada es mejorar el conocimiento y la utilización de los principales instrumentos y programas de apoyo financiero diseñados para facilitar el acceso de las PYME a la financiación.

Adjunto le envío el programa de la Jornada y la invitación. De estar interesado en asistir, deberá comunicarlo en el siguiente correo electrónico: [mario@minetur.es](mailto:mario@minetur.es).

**El plazo de inscripción finaliza el próximo 16 de noviembre.**

Para más información puede consultar la siguiente página web: [www.ipyme.org](http://www.ipyme.org).

#### COMUNICADO DE FECHA 07 DE NOVIEMBRE DE 2012

**ASUNTO: ACTIVIDAD CREDITICIA DEL ICO III TRIMESTRE 2012**

Por si fuera de su interés, adjunto le envío la nota de prensa publicada por el Instituto de Crédito Oficial (ICO), el pasado 2 de noviembre, sobre su **actividad crediticia durante los nueve primeros meses de 2012**. Durante este periodo se han concedido 23.006 millones de euros en créditos, lo que supone un incremento de un 66% con respecto al mismo período del ejercicio anterior.



### *Nota de prensa*

Actividad crediticia III Trimestre 2012

## **El ICO concede 23.000 millones de euros en créditos en los nueve primeros meses del año, un 66% más que en 2011**

- La actividad crediticia del ICO se ha centrado fundamentalmente en las líneas de mediación con la aportación de 10.045 millones de euros para dar apoyo financiero a las pymes.
- Durante este período el ICO ha facilitado financiación a 138.000 empresas a través de las líneas de mediación, y a 135.000 mediante el Fondo de Pago a Proveedores.

**2 de Noviembre de 2012.** El Instituto de Crédito Oficial (ICO) ha concedido créditos por importe de 23.006 millones de euros durante los nueve primeros meses del año, lo que supone un incremento de un 66% con respecto al mismo período del ejercicio anterior.

El incremento de la actividad crediticia del ICO pone de manifiesto el decisivo papel desempeñado por el Instituto en el marco económico actual.

La actividad desarrollada por el ICO ha permitido dotar de liquidez de una manera directa a la economía real y a las empresas españolas, en un contexto global de restricción del crédito. Así, el crédito concedido a las empresas por el ICO a plazos superiores a un año ha representado un 9,2% con respecto al total facilitado por el sistema financiero.

### **Líneas de mediación para pymes**

El ICO, a través de las Líneas de Mediación, que gestiona en colaboración con las Entidades de Crédito, ha concedido 10.045 millones de euros destinados a la financiación de 138.089 empresas.

En el actual escenario económico, se han incrementado considerablemente los préstamos destinados a financiar las necesidades de liquidez de las empresas.

Concretamente se han formalizado 81.927 préstamos por importe de 6.307 millones a través de la línea ICO-Liquidez, lo que representa un 26,6% más que en el mismo periodo del pasado año. Asimismo, a través de la línea ICOInversión, se han concedido 3.292 millones de euros en préstamos a 51.076 empresas para la ejecución de nuevos proyectos.

Con respecto al resto de las líneas de mediación, hay que señalar que mediante la línea ICO-Emprendedores se han financiado 3.493 nuevos proyectos empresariales por importe de 119 millones de euros; por otro lado, se han destinado 190 millones de euros de la Línea ICO-Internacionalización para financiar 351 proyectos de expansión exterior de empresas españolas.

Finalmente, se han facilitado 135 millones de euros a través de las líneas ICO-Garantía SGR, ICO-Exportadores, y otras.

En cuanto a la financiación directa, durante los nueve primeros meses del año, el ICO ha financiado 27 grandes proyectos de inversión de empresas españolas por importe de 1.021 millones de euros en sectores como medioambiente, energía, gas, electricidad, infraestructura de transporte y telecomunicaciones.

### **Pago a Proveedores**

En la actividad crediticia del ICO hasta septiembre también hay que destacar la aportación de 6.387 millones de euros al Fondo de Financiación de Pago a Proveedores. Además, el ICO fue designado agente de pagos y ha sido el encargado de gestionar y ejecutar el proceso de abono de todas las facturas a las empresas y autónomos.

En dos meses se abonaron 5,5 millones de facturas a 135.450 proveedores por importe de 27.000 millones de euros. Esta medida ha supuesto la mayor inyección de liquidez realizada en la economía española en toda su historia, equivalente al 2,5% del PIB y se estima que pueda aportar 5 décimas de crecimiento este año y la misma cantidad en 2013.

Este mecanismo ha beneficiado especialmente a las pequeñas y medianas empresas, puesto que eran las que tenían un mayor volumen de facturas pendiente. En el caso de los Ayuntamientos, de cada 100 proveedores a los que se les han abonado sus facturas, 65 eran pymes, 35 personas físicas y 1 gran empresa. Por lo que respecta a

los pagos de las Comunidades Autónomas, dos de cada tres facturas pendientes se han abonado a pequeñas y medianas empresas.

Por otro lado, el ICO ha concedido préstamos por importe de 5.397 millones de euros a las Comunidades Autónomas para atender vencimientos de deuda financiera autonómica. Este instrumento de apoyo a la liquidez de las Comunidades Autónomas, de carácter temporal, finalizó el 31 de julio pasado, para ser sustituido por el Fondo de Liquidez Autonómico (FLA), en el cual el ICO sólo actúa como gestor financiero del mismo.

Por último, entre las operaciones llevadas a cabo por el ICO en su faceta de Agencia Financiera del Estado, se ha puesto en marcha la línea destinada a paliar los efectos del terremoto en Lorca por importe de 115 millones de euros.

### **Desglose de la actividad crediticia del ICO III Trimestre 2012**

ACTIVIDAD ICO: FORMALIZACIONES III TRIMESTRE 2012		
	SEPTIEMBRE 2012	
	IMPORTE (millones de euros)	Nº DE OPERACIONES
MEDIACIÓN Y PYMES 10.045	10.045,4	138.089
ICO-LIQUIDEZ	6.307,3	81.927
ICO-INVERSIÓN	3.292,7	51.076
ICO-INTERNACIONALIZACIÓN	190,3	351
ICO-EMPREENDEDORES 2012	119,7	3.493
RESTO DE LÍNEAS	135,4	1.242
MECANISMO DE FINANCIACIÓN PAGO A PROVEEDORES	6.386,9	
LÍNEA DE FINANCIACIÓN COMUNIDADES AUTÓNOMAS	5.397,4	
FINANCIACIÓN DIRECTA A EMPRESAS PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN	1.021,6	
TERREMOTO DE LORCA	115,0	
OTROS	39,7	
<b>TOTAL</b>	<b>23.006,0</b>	

### COMUNICADO DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2012

**ASUNTO:**           **NOTAS DE CEOE:**           **CRECIMIENTO DE ESTADOS UNIDOS, Y ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA**

Por si fuera de su interés, adjunto le remito dos notas elaboradas por la Vicesecretaría General de CEOE para Asuntos Económicos, Laborales e Internacionales:

- **“Estados Unidos registra un crecimiento económico un poco menos fuerte de lo que parece”:** de acuerdo con los últimos datos ofrecidos por la Agencia Oficial de Análisis Estadísticos de Estados Unidos, que estima un avance intertrimestral de la economía estadounidense de un 2,8% en tasas anualizadas.
- **“Principales elementos del anteproyecto de ley de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera”:** adoptado por el Consejo de Ministros del 27 de enero, este anteproyecto de ley da cumplimiento al nuevo artículo 135 de la Constitución e introduce mecanismos de seguimiento, control y corrección para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

### COMUNICADO DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2012

**ASUNTO:**           **CARTA “PLAN PARA EL CRECIMIENTO EN EUROPA”**

Por si fuera de su interés, le adjunto la carta remitida por CEOE sobre “Un plan para el Crecimiento en Europa” que 12 Jefes de Estado de la Unión Europea enviaron el 20 de febrero, al Presidente del Consejo Europeo, Herman Van Rompuy, y al Presidente de la Comisión Europea, Jose Manuel Durao Barroso, destacando la necesidad de acompañar las medidas de ajuste con iniciativas para el crecimiento.

Entre los firmantes está el Presidente español, Mariano Rajoy, junto con el Primer Ministro británico, David Cameron, y el Primer Ministro italiano, Mario Monti. Las ausencias más destacadas son las de la Canciller Angela Merkel y la del Presidente francés, Nicolás Sarkozy.

En la misma, identifican ocho medidas concretas orientadas a favorecer el crecimiento y generar empleo en la UE. En síntesis, las principales ideas son:

1. Eliminar los obstáculos al acceso y la competencia en el sector de los servicios, como parte del desarrollo del Mercado Único a través del refuerzo de la gobernanza y la mejora de su aplicación.
2. Intensificar los esfuerzos para crear un verdadero Mercado Único Digital integrado para el año 2015,

que beneficie a empresas y consumidores, mejorando el marco para el comercio electrónico transfronterizo, y basándose en las recientes propuestas de la Comisión Europea.

3. Establecer un verdadero Mercado Interior de la Energía eficiente para el año 2014, eliminando barreras regulatorias y mediante la completa aplicación por parte de los Estados miembros del Tercer paquete de Energía, entre otros.

4. Apoyo a la innovación, a través de la creación de un “Área de Investigación de la UE”, y la mejora de las oportunidades de inversión para las empresas innovadoras. Por ejemplo, mediante la creación de un régimen comunitario eficaz que regule el capital riesgo, un nuevo programa que promueva un uso más efectivo de la contratación pública precomercial o un sistema efectivo de protección de la propiedad intelectual

5. Liberalizar los mercados mundiales, mediante acuerdos de libre comercio; el refuerzo de las relaciones comerciales con los países vecinos del Sur, el impulso a las negociaciones comerciales con Mercosur y Japón; la profundización en la integración económica con Estados Unidos, y en las relaciones comerciales y de inversión con Rusia y con China.

6. Avanzar en la reducción de las cargas de la legislación de la UE, con especial atención a las PYME y microempresas.

7. Mejorar el funcionamiento del mercado de trabajo para promover una mayor participación de los jóvenes, mujeres y trabajadores de mayor edad. Asimismo, fomentar la movilidad y reducir el número de profesiones reguladas en Europa.

8. Avanzar en la reforma financiera, para contar con un sector financiero robusto, dinámico y competitivo que cree puestos de trabajo y apoye a las empresas y ciudadanos; mayor implicación de los bancos en sufragar los costes de los riesgos que han asumido; o la aplicación rigurosa de los principios del G-20 sobre la remuneración del sector bancario de acuerdo con la legislación vigente de la UE.

El objetivo final de esta carta es que el Consejo Europeo de 1 y 2 de marzo aborde e impulse estas iniciativas.

#### **COMUNICADO DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2012**

##### **ASUNTO: NOTA DE CEOE: PREVISIONES DE LA COMISIÓN EUROPEA**

El pasado 24 de febrero, la Comisión Europea presentó sus previsiones económicas intermedias, que contemplan una revisión a la baja de las previsiones de crecimiento, tanto para la Zona Euro, como para la Unión Europea en su conjunto. Más concretamente, la Comisión Europea prevé un estancamiento en el crecimiento del PIB de la UE en 2012, así como una disminución del mismo en un 0,3% para la Zona Euro.

Adjunto le envío una nota de la Vicesecretaría General de CEOE para Asuntos Económicos, Laborales e Internacionales, que analiza los datos más importantes incluidos en el documento de la Comisión, y fundamentalmente aquellos referidos a España, país para el que la Comisión presenta una revisión a la

baja en relación con las previsiones de otoño, donde se estimaba un crecimiento del 0,7%. Para 2012, la Comisión Europea pronostica una caída del PIB español del 1%.

#### COMUNICADO DE FECHA 07 DE MARZO DE 2012

**ASUNTO:** NOTAS DE CEOE: - SEGUNDO RESCATE DE GRECIA  
- DISPONIBILIDAD PARA ENCONTRAR TRABAJO Y SANCIONES POR RECHAZAR EMPLEOS EN LA OCDE

Por si fuera de su interés, adjunto le remito dos notas elaboradas por la Vicesecretaría General de CEOE para Asuntos Económicos, Laborales e Internacionales:

- **“Principales elementos del segundo rescate de Grecia”** (de 22 de febrero): sobre el acuerdo cerrado por el Eurogrupo con un segundo programa de ayuda a Grecia de 130.00 millones de euros.
- **Nota: “Exigencias de disponibilidad para encontrar trabajo y sanciones por rechazar empleos en la OCDE”** (de 23 de febrero): sobre un informe de la OCDE acerca de los criterios de elegibilidad para las prestaciones por desempleo en los países europeos y el resto de países desarrollados.

#### COMUNICADO DE FECHA 16 DE MARZO DE 2012

**ASUNTO:** NOTA DE CEOE: PREVISIONES ECONÓMICAS 2012-2013

El Departamento de Comunicación de CEOE nos ha enviado una nota sobre las previsiones de la Economía Española 2012-2013, estimando una caída del PIB del 1'6% en 2012 y un paro que rozará los 5,5 millones de personas en 2012 y 2013.

#### COMUNICADO DE FECHA 16 DE MARZO DE 2012

**ASUNTO:** PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO 2012 Y VALORACION CEOE-CEPYME

Por si fuera de su interés le adjuntamos la presentación en power point realizada por el Gobierno tras el Consejo de Ministros, sobre los Presupuestos Generales del Estado para 2012, y la nota de prensa valorativa de CEOE CEPYME.



**COMUNICADO DE FECHA 24 DE ABRIL DE 2012**

**ASUNTO: MODIFICACIÓN ORDENANZA DEL CÓDIGO IDENTIFICATIVO DE LOCALES CON PUERTA DE CALLE. AYUNTAMIENTO DE MADRID (TRÁMITE DE INFORMACIÓN PÚBLICA)**

El BOCM del pasado 19 de abril publicó el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el proyecto inicial de modificación de la Ordenanza que regula la asignación de un código identificativo a los Locales con puerta de calle y a las agrupaciones de locales ubicados en el término municipal de Madrid.

A este proyecto se podrán presentar alegaciones en el plazo de treinta días naturales desde la publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, por lo que finaliza el próximo 19 de mayo.

Las alegaciones deberán presentarse, por escrito y dirigidas a la Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, en el Registro del Área de Gobierno de la Vicealcaldía (c/ Alfonso XI, número 3), en los demás registros del Ayuntamiento de Madrid o de cualquier otra forma admitida por el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El proyecto normativo aprobado puede ser consultado en el siguiente enlace:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/JuntaDeGobierno/ProyectosNormativos/Ficheros/Ord.%20Código%20identificativo%20locales.pdf>

**COMUNICADO DE FECHA 24 DE ABRIL DE 2012**

**ASUNTO: INFORME DE CEOE: “PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL PARA EL 2012 DESDE UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL”**

Por si fuera de su interés, adjunto le envío el Informe “Presupuestos Generales del Estado y de la Seguridad Social para el 2012 desde una perspectiva empresarial”, elaborado por la Vicesecretaría General de CEOE para Asuntos Económicos, Laborales e Internacionales, en el que se destaca que el cumplimiento de los objetivos de déficit público es una prioridad, si bien, entienden que el ajuste fiscal no es la única política económica necesaria para salir de la crisis, sino que debe estar acompañada de reformas estructurales y de una mejora significativa de la competitividad española.

A la espera de que sea de su interés, puedes descargar el informe vía el siguiente link:

[http://www.ceoe.org/resources/image/ie\\_pge\\_2012\\_1.pdf](http://www.ceoe.org/resources/image/ie_pge_2012_1.pdf)

## COMUNICADO DE FECHA 09 DE MAYO DE 2012

**ASUNTO: ELECCIONES EN FRANCIA – PROPUESTAS DE LOS CANDIDATOS**

Por si fuera de su interés, adjunto le remito una nota elaborada por la Vicesecretaría General de CEOE para Asuntos Económicos, Laborales e Internacionales:

- “**Las principales propuestas de los dos candidatos a la presidencia de la República de Francia**”, elecciones que se celebraron el pasado 6 de mayo. La nota hace una comparativa entre las propuestas presentadas en los programas del socialista François Hollande y del conservador Nicolás Sarkozy, y su posible impacto en la política económica europea.

## COMUNICADO DE FECHA 09 DE MAYO DE 2012

**ASUNTO: MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID:  
MOVILIDAD  
TASA POR ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS**

El BOCM del pasado 27 de abril publicó los Acuerdos de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por los que se aprueban los proyectos iniciales de modificación de las siguientes Ordenanzas:

- Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas zonas de la capital

A estos proyectos **se podrán presentar alegaciones durante el plazo** de treinta días naturales desde su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, por lo **que finaliza el próximo 28 de mayo**.

Las alegaciones deberán presentarse, por escrito y dirigidas a la Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, en el Registro del Área de Gobierno de la Vicealcaldía (c/ Alfonso XI, número 3), en los demás registros del Ayuntamiento de Madrid o de cualquier otra forma admitida por el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Los citados proyectos normativos pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/JuntaDeGobierno/ProyectosNormativos/Ficheros/Ordenanza%20Movilidad.pdf>

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/JuntaDeGobierno/ProyectosNormativos/Ficheros/OR%20Tasa%20Estacionamiento.pdf>

## COMUNICADO DE FECHA 18 DE MAYO DE 2012

### **ASUNTO: XIV EDICIÓN DEL PREMIO DE INVESTIGACIÓN DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE MADRID**

El BOCM del pasado 16 de mayo publicó la Resolución 20/2012, de 9 de abril, del Presidente del Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid, por la que se convoca la decimocuarta edición de los “Premios de Investigación del Consejo Económico y Social”.

**Las bases reguladoras de estos premios fueron aprobadas por la Resolución 17/2009, de 22 de abril, del Presidente del Consejo**, publicada en el BOCM de 8 de mayo de 2009 (corrección de errores publicada en el BOCM de 22 de mayo de 2009).

#### **OBJETO Y MATERIA DEL PREMIO**

Este premio está destinado a distinguir el mejor trabajo de investigación, realizado por persona física, que tenga por objeto el ámbito regional de Madrid.

El trabajo que opte a este premio deberá tratar el tema **“Formación profesional y emprendimiento”**.

#### **NATURALEZA Y AUTORES**

El trabajo presentado deberá revestir carácter original e inédito, sin que haya sido publicado en ningún soporte: impreso, digital, electrónico o audiovisual. La presentación de los trabajos se hará en lengua castellana.

El autor o autores deberán cumplir los requisitos incluidos en la citada Resolución 17/2009.

#### **CUANTÍA DEL PREMIO**

El importe del premio será de 20.000 euros.

#### **PLAZO Y PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

El **plazo de presentación** finalizará el **1 de octubre de 2012**.

La presentación se realizará en el Registro del Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid (c/ Cardenal Marcelo Spínola, 14, primera planta), o en cualquier otra de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En la disposición cuarta de la citada Resolución 17/2009, se indica el formato en el que deberá presentarse el trabajo.

## COMUNICADO DE FECHA 24 DE MAYO DE 2012

**ASUNTO: "OBSERVACIONES DE CEOE Y CEPYME AL PROGRAMA NACIONAL DE REFORMAS 2012"**

Por si fuera de su interés, adjunto le envío el Informe **"Observaciones de CEOE y CEPYME al Programa Nacional de Reformas del Reino de España 2012"**, que fue aprobado en el Consejo de Ministros del 27 de abril. Este Programa se enmarca dentro de la Estrategia 2020, que es la referencia para la coordinación de las políticas económicas y de empleo de los Estados miembros de la UE y ha sido remitido por el Ejecutivo español a la Comisión Europea para su análisis.

## COMUNICADO DE FECHA 19 DE JULIO DE 2012

**ASUNTO: VALORACIÓN IPC  
CEOE Y CEPYME CONSIDERAN QUE LA INFLACIÓN DEBERÍA MANTENERSE POR DEBAJO DEL 2%  
HASTA FINAL DE AÑO**

CEOE y CEPYME consideran que, en el contexto actual y si el petróleo se estabiliza en torno a 100 dólares, la inflación debería mantenerse por debajo del 2% hasta final de año. Sin embargo, advierten que la anunciada subida del IVA de tres puntos para el tipo general y de dos puntos para el reducido tendrá un efecto al alza sobre la inflación.

No obstante, ambas organizaciones empresariales estiman que, a falta de conocer un mayor detalle de su implantación y teniendo en cuenta la situación económica, es muy probable que –como sucedió en 2010– una parte de la subida del IVA se la descuenten las empresas de sus márgenes para no trasladar toda la subida a los consumidores y reducir aún más la demanda.

En su análisis, CEOE y CEPYME destacan que se frena la desaceleración de la inflación por el incremento de los precios de los alimentos y el tabaco, manteniéndose en el 1,9%. Consideran que la economía española está sufriendo una agudización de su recesión y advierten de que las perspectivas para la segunda parte del año no son nada positivas. El consumo de las familias se ve lastrado por la desfavorable evolución de las expectativas que recogen el comportamiento negativo del mercado laboral, una menor renta disponible y el incremento de impuestos, añaden las organizaciones empresariales.

En este contexto y ante la falta de demanda, CEOE y CEPYME aseguran que las empresas y el comercio están haciendo un esfuerzo por mantener los precios muy contenidos, lo que se observa en el nivel reducido que presenta la inflación subyacente (1,3%). Los precios de los bienes industriales e incluso de los servicios, a pesar de la entrada de la temporada estival, siguen mostrando una evolución muy contenida. Han sido fundamentalmente los alimentos no elaborados y el tabaco los que mayor repercusión han tenido sobre la subida de la inflación subyacente hasta el 1,3%.

Por otro lado, el precio del petróleo se ha situado por debajo de los cien dólares en el mes de junio, la tasa más baja en el último año y medio. Esto ha permitido que la inflación general se mantuviese en el 1,9%, a pesar del incremento de la subyacente.

A este respecto, CEOE y CEPYME destacan que esta tasa, aunque todavía elevada para la situación de la economía española, nos permite mantener todavía un diferencial negativo con la inflación europea de 0,6 puntos (en términos de IPCA el incremento en España ha sido del 1,8%, frente al 2,4% de la UE).

## **ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y REUNIONES**

16 de enero de 2012

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara y CEIM, el día 16 de enero de dos mil doce, siendo las 12:00 horas, en la sede de Cámara de Madrid, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior.
2. Informe del Presidente.
3. Tercera Cumbre del Sector Turístico Español - CEOE
4. Asuntos varios.
5. Ruegos y preguntas.

A las 12h10" comenzó la celebración de la Comisión Conjunta Cámara de Madrid / CEIM de Turismo, Ferias y Congresos.

D. Arturo Fernández, Presidente de la Cámara de Comercio y CEIM, dio la bienvenida a D. Miguel Ángel Villanueva, Vicealcalde del Ayuntamiento de Madrid, a D<sup>a</sup>. Ángeles Alarcó, Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D. Javier Oyarzabal, Coordinador General de Relaciones Institucionales e Internacionalización, D. Fermín Lucas, Director General de IFEMA y demás autoridades presentes en la Comisión.

D. Miguel Ángel Villanueva, destacó la importancia de trasladar a los ciudadanos lo importante que es el turismo para nuestra economía, también comentó la nueva organización interna y la integración entre Patronato de Turismo y Promoción Madrid en Madrid Convention and Visitors Bureau – MCVB- , expuso la necesidad de elaborar un plan estratégico de turismo, otros de los aspectos que expuso en su intervención fue el presupuesto que tiene este año asignado para acciones de turismo de ocio, servicios y marketing y por último hizo un balance de las acciones llevadas a cabo en 2011 y de FITUR 2012.

D. Arturo Fernández, agradeció las palabras de D. Miguel Ángel Villanueva y al nuevo equipo dirigido por D<sup>ña</sup>. Ana Botella y reiteró la necesidad de colaborar entre las Instituciones y la importancia del turismo para nuestra Comunidad. No quiso terminar sin tener unas palabras de recuerdo para D. Manuel Fraga Iribarne manifestando su pésame y destacando que fue uno de los grandes impulsores del turismo en España.

El Presidente de la Comisión, D. Jesús Gatell, agradece la asistencia de D. Miguel Ángel Villanueva a esta Comisión y le agradece el compromiso que tiene con el turismo.

D. Luis Peiró, preguntó al Vicealcalde sobre las medidas que se tomarán para el control de la contaminación atmosférica. Reconoció que efectivamente es un problema, aunque destacó que habiendo ciudades con indicadores más altos, en los medios de comunicación siempre sale Madrid, por lo que pide que se haga labor de pedagogía periodística y pone de manifiesto la existencia de un Plan de Calidad del Aire que, entre otros, está pactado con diferentes grupos políticos sensibles a estos temas.

D. Tito Pajares, expuso la problemática del botellón a D. Miguel Ángel Villanueva que reconoció que degrada la calidad de vida y preocupa las modificaciones que se han llevado a cabo desde la Comunidad de Madrid.

D. Jesús Gatell, Presidente de la Comisión, agradeció la asistencia y felicita a D. Carlos Díaz, Presidente de AEHM, a esta Comisión.

## **1 – APROBACIÓN DEL ACTA**

A continuación se **aprobó el acta de la Comisión de 8 de noviembre de 2011.**

## **2 – INFORME DEL PRESIDENTE:**

El Presidente de la Comisión, destacó el papel de D. Manuel Fraga en el turismo español y trasladó sus condolencias a la familia.

Informó sobre el estudio que se había realizado desde la Cámara, sobre el traslado de los días festivos en 23 de países, de los cuales 11 países tienen trasladados los festivos a los lunes.

Respecto al nuevo Plan de Ordenación Urbana, el Presidente manifestó que las reuniones se siguen manteniendo en CEIM, a través de las Comisiones de Turismo, Urbanismo y Restauración.

D. Jesús Gatell se reunió el pasado 12 de enero con el nuevo Director de Turespaña D. Manuel Butler, al que le hizo llegar las últimas conclusiones del Consejo de Turismo de la CEOE.

A pesar de no haberse creado un Ministerio de Turismo, manifestó su satisfacción con el nombramiento de D. José Manuel Soria como Ministro de Industria, Energía y Turismo y de Dña. Isabel Borrego como Secretaria de Estado de Turismo.

## **3.- TERCERA CUMBRE DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL – CEOE**

D. Jesús Gatell, comentó las propuestas en materia de turismo que se presentarán en la primera quincena de abril, en el Consejo del Turismo de CEOE entre las que cabe destacar:

- \* Creación de una Comisión Interministerial
- \* Reducción del tipo impositivo del IVA aplicado a las actividades turísticas, pero en caso de que el IVA se suba, se solicitará que no sea así para este sector
- \* En cuanto a las modificaciones normativas, se requiere la modificación sobre la Ley de Protección intelectual, ley de costas, ley de huelga y arrendamientos urbanos

- \* Homogeneización de la normativa turística
- \* Reforma de la negociación colectiva y del mercado de trabajo
- \* Transporte, visados, etc.

También se han hecho propuestas de carácter sectorial, específicamente en Hotelería, Restauración, Agencias de Viajes, Transporte aéreo, Ocio, Congresos y Reuniones y Transporte turístico.

#### 4.- ASUNTOS VARIOS.

D. Juan Luis Burgué, presentó las perspectivas del transporte aéreo en 2012, que de acuerdo con las previsiones de la IATA, Asociación Internacional del Transporte Aéreo, sitúa los márgenes de la industria para este año en torno al 0,6%, siendo aún menores para las compañías europeas. En cuanto a los resultados sobre movimientos de avión en Madrid y asientos ofrecidos, estos son de un crecimiento negativo. En noviembre el movimiento de aviones sufrió una caída del 4,4% y un -7% en asientos.

D. Miguel Ángel Oleaga, comentó que ya hay un nuevo Director de Aviación Civil. Respecto al tráfico aéreo Madrid - Barajas, declaró que es prácticamente el mismo que el año pasado registrándose 49,67 millones de pasajeros.

Según datos de OAG (Official Airline Guide) la oferta de asientos de las compañías caerá, en la previsión para los meses de dic 11, enero 12 y feb 12, alrededor de un 5% en la red de Aena Aeropuertos. Las previsiones para 2012 en Madrid-Barajas muestran recuperación, con un cierre del año positivo. Además comentó que Aena Aeropuertos cerró el año 2011 con un incremento del 6% en tráfico de pasajeros respecto a 2010.

Por otro lado, Aena Aeropuertos cerró 2011 con prácticamente manteniendo el tráfico de pasajeros nacionales e incremento del conjunto internacional (no UE +UE). En el caso de Madrid-Barajas la variación de 2011 con respecto a 2010 en tráfico de pasajeros nacionales supuso una caída importante (-9%) frente al incremento en pasajeros internacionales (no UE +UE) cercano al 5%.

D. Carlos Díaz, Presidente de AEHM, rechaza la posible implantación en Madrid de una tasa turística como en Cataluña, convirtiendo a los hoteleros en recaudadores de impuestos, labor que no están dispuestos a asumir.

**La Comisión acuerda oponerse a la Tasa Turística, ya no solamente en Madrid si no también en España. Decisión de enviar carta a: Alcaldesa / Presidenta Ministro de Industria, Comercio y Turismo.**

El Presidente comenta algunos datos disponibles sobre la próxima celebración de La XXXII edición FITUR 2012, en la que señala el descenso de los stands en el área nacional y en entidades y organismos nacionales. Se ocuparán 10 pabellones, una ocupación de 63.000 m2 netos, que supone un descenso del 17% de la superficie respecto al año anterior y participarán 9.500 empresas expositoras de 167 países. Por su parte Dña. Ángeles Alarcó, expuso que la disminución de los stands por parte de las Administraciones Públicas había que verlo desde un punto de vista positivo, desde el ahorro y señaló la necesidad de que crezca FITUR en la vertiente empresarial y la necesidad de hacerla más profesional.



D. Carlos Díaz, señaló que este es el primer año en que la ocupación hotelera ha disminuido durante FITUR. Los hoteles tienen una ocupación entre el 70% – 50% de ocupación, aunque ha mejorado algo con el partido de fútbol Real Madrid – Barcelona.

Los hoteleros están vendiendo al mismo precio que en el mes de enero y señala que quizás esta profesionalización de FITUR ha perjudicado la ocupación hotelera.

Solicita a D. Miguel Ángel Villanueva, a que las ferias sigan y se conviertan en un instrumento de promoción.

D. Jesús Gatell, muestra su decepción por la cancelación de FITUR Congresos y por no haber contado con el comité organizador. Señala que hay que hacer un FITUR con más valor añadido.

**La Comisión acuerda poner de manifiesto su malestar por el cierre de Fitur Meetings & Events (Fitur Congresos) sin contar con el Comité Organizador y exige que las entidades competentes busquen fórmulas alternativas para mejorar este evento.**

Otros de los temas tratados por el Presidente fue la apertura de todos los días de la semana del Museo del Prado. Con esta iniciativa, el Museo solo cerrará tres días al año: el 1 de enero, el 1 de mayo y el 25 de diciembre. Aprovecha para felicitar a Telefónica por el patrocinio en cuanto al acceso gratuito a las colecciones del Museo los tres primeros lunes en los que se abren a la visita pública, lunes 16, 23 y 30 de enero.

**La Comisión acuerda trasladar, al Museo del Prado y a Telefónica, su satisfacción por la apertura de dicho museo los 362 días del año.**

Además el Presidente, recordó a los miembros de la Comisión el proyecto de simplificación de trámites y de reducción de las cargas administrativas que se están coordinando desde CEIM y la Cámara de Comercio de Madrid para que envíen sus comentarios antes del 17 de febrero de 2012.

D. Jesús Gatell, comenta la liberalización de horarios comerciales propuesta por la Comunidad de Madrid y se muestra a favor de esta decisión alegando lo importante que es para el turismo de Madrid.

**La Comisión acuerda apoyar a la Comunidad de Madrid en la liberalización de horarios comerciales que es importante para el sector turístico de nuestra región.**

El Presidente, resaltó los buenos resultados que dieron los Think Tank y propone que se vuelvan a crear este año.

## **5.- RUEGOS Y PREGUNTAS**

Dña. María Rosa de Juan como representante de las guías de turismo se alegra de la apertura por parte del Museo del Prado de todos los días del año, pero no está de acuerdo, al igual que las agencias de viajes, con el retraso en la apertura del museo, pues perjudica al turista que viene a Madrid.

D. Ramón Buendía, UNAV, comentó la falta de coordinación entre la futura Cumbre de Turismo de la CEOE y el Congreso Nacional de Turismo organizado por UNAV que tendrá lugar el próximo 26 de abril

Siendo las 14:55 horas se da por finalizada la sesión.

# ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y REUNIONES

13 de marzo de 2012

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y de la Cámara, el día 13 de marzo de dos mil doce, siendo las 11:30 horas, en la sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior.
2. Informe del Presidente.
3. Análisis, evolución y perspectivas del turismo 2012.
4. Posible intervención de:
  - D<sup>a</sup> Ana Larrañaga, Directora de FITUR
  - D. Manuel Butler, Director de TourSpain
  - D. Víctor Iriberry, Gerente de Madrid Espacios y Congresos
5. Asuntos varios.
6. Ruegos y preguntas.

A las 11h30" comenzó la celebración de la Comisión Conjunta CEIM / Cámara de Madrid de Turismo, Ferias y Congresos.

Comenzó la reunión con la mención por el Presidente de la Comisión, D. Jesús Gatell, de la excelente convocatoria y discurso del Presidente de CEIM con ocasión del Foro de Nueva Economía de esa misma mañana.

Continuó presentando al nuevo Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D. Joaquín Castillo quien sustituye a D<sup>a</sup>. Ángeles Alarcó, cuyo excelente trabajo a lo largo de su etapa como Directora General de Turismo fue alabado y exaltado por todos los presentes. Asimismo, se decidió incluir en el acta los buenos deseos para D<sup>o</sup>. Ángeles Alarcó en su nueva responsabilidad al frente de Paradores de España.

El Presidente, dada la presencia del nuevo Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, quiso resaltar la importancia especial que desde su nueva responsabilidad debería dedicarle a cuestiones como el alto IBI a pagar/los alojamientos ilegales o el intrusismo, entre otras muchas cuestiones que le serían trasladadas al nuevo Director General.

El nuevo Director General se presentó ante la Comisión. Manifestó estar absolutamente dispuesto a abordar todos y cada uno de los temas planteados desde la Comisión Mixta CEIM/COCIM y anunció la celebración de una ronda de reuniones con los miembros de la Comisión de cara a trabajar sobre la futura Ley de Ordenación del Turismo.

El Presidente cedió la palabra al representante del Ayuntamiento de Madrid, D. Ignacio Fernández, quien explicó los trabajos en torno al futuro Plan Estratégico 2012-2015 en cuyas mesas de trabajo (concretamente en cuatro mesas de las cinco establecidas), participan empresarios madrileños. Añadió, D. Ignacio Fernández, que el mencionado Plan estaba prevista su presentación para después de la Semana Santa.

## **1 – APROBACIÓN DEL ACTA**

A continuación se **aprobó el acta de la Comisión de 16 de enero de 2012.**

## **2 – INFORME DEL PRESIDENTE:**

El Presidente de la Comisión pasó a exponer su Informe, entre cuyas cuestiones destacó:

- las acertadas y exitosas gestiones de cara a que la final de la Copa del Rey se juegue en el estadio Vicente Calderón;
- la anulación de la huelga del SEPLA –que no elimina los daños ya causados- por el arbitraje iniciado por Fomento;
- información sobre la reunión con el Ministro titular de Turismo en El Hierro.

**Igualmente, informó sobre la TERCERA CUMBRE DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL DE CEOE, del próximo día 26 de abril.** Una Cumbre a la que han sido invitados todos los sectores y en la que se pretende establecer una Hoja de Ruta del sector para los próximos años.

En el **Punto 3, Análisis, evolución y perspectivas del turismo 2012**, el Presidente informó sobre la situación y recordó a todos los miembros que en las carpetas entregadas a los miembros de la Comisión se había incluido información detallada sobre el sector del turismo.

En el **Punto 4**, intervino D<sup>a</sup> Ana Larrañaga, Directora de FITUR quien realizó un análisis pormenorizado de los datos arrojados por FITUR, junto a un análisis de la situación económica, presupuestaria y social actual y sus efectos en el ámbito de la celebración de ferias. Terminó su exposición indicando que las previsiones para FITUR 2012 eran positivas y que el precio del metro cuadrado así como los descuentos existentes se mantendrían a los mismos niveles que en el año 2012.

Intervino a continuación D. Antonio Gil para alertar sobre las enormes dificultades de las empresas hoteleras y para demandar prudencia a la hora de dar datos sobre el crecimiento del turismo pues generalizar al hablar de crecimiento era arriesgado en tanto que no refleja con exactitud la situación del sector. Igualmente, D. Antonio Gil felicitó al nuevo Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid y reiteró su satisfacción por las gestiones llevadas a cabo por el Consejero de Economía, D. Percival Manglano, por el Vicealcalde, D. Miguel Ángel Villanueva y por D. Arturo Fernández, de cara a traer al estadio Vicente Calderón la final de la Copa del Rey.

El vicepresidente de la Comisión, D. Rafael de Andrés, felicitó a D<sup>a</sup>. Ana Larrañaga por sus explicaciones y por el trabajo realizado e igualmente hizo con el nuevo Director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, D. Joaquín Castillo. Además, ratificó lo dicho por el Presidente sobre las exitosas gestiones para jugar en el Vicente Calderón la final de la Copa del Rey, y sobre los efectos perniciosos del anuncio de la huelga por parte de SEPLA.

A continuación, el Presidente hizo balance de los acuerdos alcanzados hasta ese momento, a saber:

- 1. Instar a través de CEIM / Cámara Madrid y CEOE a los políticos a elaborar una Ley de Huelga;**
- 2. Instar a las Administraciones (Gobierno de la Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de la capital) a:**
  - 2.1 Promover y comunicar el destino Madrid;**
  - 2.2 Evitar duplicidades entre las Administraciones.**

D. Juan Luis Burgué expuso -detalladamente- la situación del transporte aéreo. Igualmente, otros miembros abordaron importantes cuestiones como las cifras de negocio y la situación de los empresarios de los hostales; la necesidad de conocer datos y fechas importantes como es la Fiesta del Orgullo Gay (será del 23 de junio al 1 de julio de 2012); la necesidad de asegurarse de que se cumplen los servicios mínimos en las huelgas; la cuestión de la proyectada intención del Ayuntamiento de endurecer las condiciones para los empresarios en materia de contaminación acústica y de horarios de apertura, etc.

El Presidente cedió la palabra a D. Víctor Iriberry, Gerente de Madrid Espacios y Congresos quien durante su intervención explicó la evolución en el enfoque de gestión que, en los últimos 9 años había experimentado el Palacio de Congresos de la Castellana, así como los eventos/ferias proyectados. Varios miembros intervinieron para demandar una solución al tema del Palacio de Congresos de la Castellana, más aún ahora que converge, en las Administraciones responsables, el mismo signo político.

Se clausuró la Comisión con el punto de Asuntos varios y de Ruegos y preguntas en el que varios miembros realizaron las siguientes peticiones:

- Necesidad de tener en cuenta a la hora de elaborar la nueva Ley de Ordenación del Turismo a las Asociaciones Organizadoras de Congresos;
- Necesidad de que las partes implicadas y sobre todo los responsables de la organización informen detalladamente de las Ferias; eventos, actos, Congresos, etc. a los empresarios del Turismo y de la Restauración.

A las 13h 25", el Presidente daba por terminada la Comisión y reiteraba –en nombre de toda la Comisión- las felicitaciones por su nombramiento como Director General a D. Joaquín Castillo.

# ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y REUNIONES

23 de mayo de 2012

ASISTENTES:

**Presidencia:** D. Jesús Gatell

**Asistieron por parte de Cámara y CEIM:**

D. Rafael Andrés Llorente  
Dña. Beatriz Ballesteros  
D. Juan Luis Burgué Pérez  
D. Francisco Cañamero Palacios  
Dña. Mercedes Carreño  
D. Álvaro Carrillo de Albornoz  
D. Joaquín Castillo Dolagaray  
D. Alberto Cejo Pérez  
D. Jesús de Juan Menchero  
Dña. María Rosa de Juan Alonso  
Dña. Mar de Miguel Colom  
D. Alberto Di Stefano  
D. Andrés Encinas García  
D. José Antonio Fernández Cuesta  
D. Ignacio Fernández González  
D. Jesús Galán Calle  
D. Antonio Galán Alcázar  
D. Antonio Gil Alonso  
D. Alberto Griñán  
Dña. Ana Larrañaga Larrañaga  
D. Antonio Martín Pastor  
D. Miguel Ángel Oleaga Zufiría  
D. Francisco Pascual García  
D. José Carlos Ramón Cercas  
D. Jorge Rodrigo Domínguez  
Dña. Ana Belén Rodríguez Saavedra  
D. Mario Santa-Cruz Llorente  
D. Juan Ignacio Aguilar Durán

**Se excusaron:**

Dña. Ángeles Alarcó  
D. Diego Casillas  
D. Magi Castelltort Claramunt  
Dña. Teresa de la Cal  
D. José Luis Diana  
D. Luis Díaz  
Dña. Dolores García Gómez  
Dña. Isabel López Briones

**Secretaría Técnica:**

Dña. Elsa Salvadores Janssen - COCIM  
Dña. Paloma Adrados Coart - CEIM

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara y CEIM, el día 23 de mayo de dos mil doce, siendo las 11:50 horas, en el Centro de Negocios de la Terminal 4 del aeropuerto de Madrid - Barajas, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior.
2. Informe del Presidente.
3. Presentación del Plan Estratégico de Turismo del Ayuntamiento de Madrid por parte de D. Ignacio Fernández, Consejero Delegado de Madrid Visitors & Convention Bureau (MVCB)
4. Conclusiones y valoración de la Cumbre del Sector Turístico Español de la CEOE
5. Asuntos varios.
6. Ruegos y preguntas.

D. Jesús Gatell inicia la sesión agradeciendo el apoyo y la colaboración recibidas del director general del aeropuerto de Madrid-Barajas, D. Miguel Ángel Oleaga, por la visita ofrecida a los miembros de las Comisiones a las instalaciones de la terminal 4, y de Multiservicios, por la cesión de su espacio en el centro de negocios que dicha empresa gestiona en la citada terminal aeroportuaria.

Por otra parte, da la bienvenida de manera expresa a D. Andrés Encinas, presidente de la asociación de profesionales del sector turístico y el hospedaje, y a quien invita a realizar aportaciones como miembro de la Comisión.

A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con,

## **1 – APROBACIÓN DEL ACTA**

De la reunión anterior que, de manera unánime, es aprobada por los asistentes, pasando así al segundo punto del orden del día,

**La Comisión acuerda aprobar el acta de la reunión anterior.**

## **2 – INFORME DEL PRESIDENTE:**

El Presidente de la Comisión anuncia que el número de turistas en España ha caído un 1,7% con respecto al mismo mes del año 2011, rompiendo la tendencia alcista seguida en los últimos meses.

De los datos oficiales se desprende que la evolución es positiva, aunque no tanto como hasta el pasado mes de marzo. Canarias y Baleares, regiones receptoras de gran número de turistas, han crecido en el último año debido a la situación de la competencia de la ribera sur del Mediterráneo.

El turismo extranjero ha crecido un 2,6% en el mismo periodo, equilibrando así la reducción de turistas nacionales. En total fueron 462.000 las pernoctaciones registradas en el primer trimestre de 2012 en toda España.

La clave para lograr una mayor presencia de turistas es la comunicación. Hasta ahora se ha hecho un buen trabajo pero debemos tener como referencia lo realizado por Londres y París. Así, nos daremos cuenta de que todavía queda mucho por hacer.

Por el contrario, existe un elemento distorsionador en el sector que es el de los precios, al que se debe prestar atención. De hecho, ya en otoño de 2010 desde CEOE se solicitó la reducción del tipo del IVA, del

8 al 5%. El gobierno anterior no atendió la petición y el actual, entonces en la oposición, acogió la propuesta de manera positiva. Sin embargo, todo parece indicar que en lugar de reducirse se incrementará y, además, de manera desigual para los diferentes subsectores.

Es necesario hacer ver a las autoridades políticas que una medida de este tipo sería muy lesiva para el sector turístico, dejando de ser ese sector cómodo para los Gobiernos que asume este tipo de cambios sin manifestar claramente su rechazo.

Y por si todo eso fuera poco, además se reduce el presupuesto de Turespaña un 30%, por lo que, cualquier medida o política de fomento del turismo que se quiera acometer, sin fondos disponibles, no será posible.

En cuanto al informe sobre Exceltur, el balance del primer trimestre de 2012 con respecto al mismo periodo del año anterior es negativo, siendo la ocupación hotelera media inferior en Madrid en comparación con las grandes capitales europeas, y teniendo un precio por habitación y noche bastante más reducido en nuestra ciudad.

A pesar de estos datos, la realidad es que el turismo va bien pero lo que no tiene sentido es que un sector vaya bien y las empresas del mismo pierdan dinero.

Es necesario mejorar el posicionamiento. El precio es el valor de las cosas y la fuerza de la marca tiene que ser por posicionamiento, que es necesario mejorar con trabajo y esfuerzo de todos.

En la Tercera Cumbre que sobre el turismo organizó la CEOE se alcanzaron unas interesantes conclusiones que el Ministro competente, el Sr. Soria, quien clausuró el encuentro, quiso hacer suyas como "hoja de ruta" para su departamento.

Por otra parte, todo parece indicar que finalmente Ayuntamiento de Madrid y Comunidad Autónoma van a estrechar la colaboración dando pie a una política promocional conjunta. Es, no cabe duda, un motivo de alegría por el que se debe felicitar a ambos organismos, representados hoy por D. Ignacio Fernández y D. Joaquín Castillo.

En este momento, toma la palabra el recién citado, D. Joaquín Castillo Dolagaray, director general de turismo de la Comunidad de Madrid para conformar que las sinergias entre ambas instituciones son un hecho, que ya se han introducido nuevas medidas promocionales y que de manera progresiva se darán nuevos pasos en la misma dirección.

Habiendo finalizado el Sr. Gatell su informe, se inicia el siguiente punto del día.

**La Comisión acuerda darse por enterada del informe del presidente.**

### **3.- PRESENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. D. IGNACIO FERNÁNDEZ, CONSEJERO DELEGADO DE MADRID VISITORS & CONVENTION BUREAU**

Inicia el Sr. Fernández su intervención agradeciendo a D. Jesús Gatell y a la Comisión de Turismo de Cámara y Ceim la invitación al MVCB a presentar su plan de promoción de Madrid ante las empresas del sector.

El Ayuntamiento de Madrid no ha recortado el presupuesto destinado a promover la ciudad, aunque sí se ha reducido la aportación a eventos puntuales como el torneo de maestros de tenis por considerarlo ya consolidado.

El plan ha sido elaborado contando para su desarrollo con un presupuesto que va a permitir, por ejemplo, contar con una gran campaña publicitaria, sobre todo en medios en la red.

EN MCVB, dice el Sr. Fernández, tenemos cinco grandes objetivos: aumentar el número de visitantes, incrementar su gasto medio, eliminar la barrera de la estacionalidad, incrementar la estancia media y lograr todos esos objetivos de manera sostenible.

Queremos hacer fuerte hincapié en el gasto medio y en el número de visitantes porque consideramos que son variables fundamentales para que el turismo en Madrid crezca. Pretendemos posicionar Madrid de manera adecuada porque, aunque se ha crecido, la comparativa con las cuatro grandes capitales europeas no deja en buen lugar a Madrid.

El gran objetivo del consistorio es que el turismo sea el elemento clave, vertebrador de la ciudad de Madrid puesto que, no en vano, es la primera industria de la capital con una aportación del 9% al PIB y fuente de 150.000 empleos directos. Para ello, además de las instituciones y las organizaciones empresariales, los ciudadanos tienen que asumir la relevancia del sector para nuestra imagen y economía.

El plan habla de zonas turísticas, tratando de superar las rutas básicas (Castellana, Prado, Atocha, Austrias y Palacio Real) que limita las estancias a dos noches de media. Así, las Letras, Salamanca, Conde Duque, Casa de Campo y Moncloa-Universitaria son los barrios que se quieren añadir a esas rutas. Y además, se pretende dinamizar la visita turística a lo que hemos denominado “Madrid soft”, que son zonas de vanguardia como Malasaña, Chueca o Gran Vía, por las que el Ayuntamiento realiza una apuesta firme como alternativas, tal y como sucede en zonas alternativas de Londres, París y Berlín.

Todo ello más el estilo de vida madrileño, que es un intangible que cuesta ser transmitido y percibido por los turistas. No cabe duda del atractivo y la facilidad con la que se transmite un tour por la Torre Eiffel, pero nuestra vida en las calles no tiene por qué asociarse a un turismo menos interesante o de menor nivel.

Los ámbitos de actuación en los que MCVB pretende desarrollar su trabajo son la promoción, la atención, la coordinación y la innovación. Promoción, no sólo de la ciudad de Madrid sino de todo aquello que, estando fuera de la ciudad, puede ser un polo de atracción de turistas, como puede ser Toledo. Mejora de la atención y acogida al turista extranjero a través de los ATE, el plan Japón, la mejora de la seguridad, etcétera.

Desde la vicealcaldía se coordinará la actividad de promoción turística de Madrid. Se traspa así desde la Concejalía de economía a un nivel superior, precisamente por el carácter vertebrador del turismo, lo que, además, permitirá llegar mejor a otras áreas, instituciones y al sector privado, facilitando así la colaboración público-privada.

Y por último, se tratará de mejorar la comunicación, reduciendo los viajes de prensa pero intensificando las campañas en medios electrónicos.

Hace uso de la palabra ahora el Sr. Gatell para agradecer la presentación al Sr. Fernández y felicita a todo el equipo del Ayuntamiento de Madrid involucrado en este trabajo, encabezado por D. Miguel Ángel Villanueva y Dña. Mar de Miguel.



**La Comisión acuerda darse por enterada del Plan Estratégico de Turismo 2012-2014 del Ayuntamiento de Madrid y felicitar al equipo liderado por el Vicealcalde, Miguel Angel Villanueva, por el trabajo realizado.**

#### **4 – CONCLUSIONES Y VALORACIÓN DE LA CUMBRE DEL TURISMO DE LA CEOE**

La reunión tuvo lugar el pasado 26 de abril dividida en dos sesiones consecutivas en la que participaron 450 empresas y 13 presidentes de empresas españolas de distintos subsectores turísticos.

Las conclusiones alcanzadas en la Cumbre se plasmaron en un informe de treinta y cinco páginas, incidiendo en los subsectores de mayor relevancia y su estado actual, y más concretamente en:

- Sugerir la creación de una comisión interministerial, que evitaría la competencia desleal, mejoraría la marca España, la gestión de las OETs, la emisión de visados, la protección de la propiedad intelectual, etcétera.
  
- Mejorar la propiedad intelectual, muy afectada por Internet
  
- Mejora de la seguridad para tratar de reducir los más de 6.500 delitos denunciados en Madrid en 2011.

**La Comisión acuerda darse por enterada de las conclusiones y valoraciones de la Cumbre del Turismo de la CEOE.**

#### **4.- ASUNTOS VARIOS**

El presidente de la Comisión cede ahora la palabra a los representantes de Ifema, Ana Larrañaga y Antonio Martín, que comentan a los asistentes los resultados de la Institución ferial desde la celebración de la última Comisión.

Así, se han celebrado dieciocho ferias organizadas por terceros y ocho por Ifema, siendo estas últimas todas de carácter profesional.

La participación, en general, ha disminuido, siendo especialmente destacable la caída en las tres ferias relacionadas con la construcción, en donde el porcentaje de reducción fue del 90%. En otros certámenes, como la franquicia o novias, se ha producido un leve repunte.

En los próximos meses antes del verano hay previstas ferias relacionadas con la automoción, el medio ambiente, las mascotas, el urbanismo, la vida urbana y la energía.

El Sr. Gatell pregunta a los representantes de Ifema si se ha previsto una reducción del número de salones en lo que queda de año y en 2013. Toma la palabra D. Antonio Martín haciendo ver que la actividad ferial tiene una relación directa con la situación económica. El plan refleja un número parecido de certámenes, aunque algunos han desaparecido y han surgido otros nuevos.

De nuevo el Sr. Gatell interviene para saber de la evolución de Fitur Congressos. Responde en esta ocasión Dña. Ana Larrañaga anunciando una convocatoria más reducida que en ediciones anteriores, dirigida a 30 compradores y 30 vendedores, que realizará Turespaña. La oferta española ha tenido una reacción tibia al llamamiento pero, en aras de la calidad de la cita, los criterios de selección seguirán manteniéndose en el mismo nivel.

Es ahora Dña. Mar de Miguel quien hace uso de la palabra, señalando que el nuevo modelo ha generado dificultades derivadas de la coordinación con agentes de fuera de

Madrid, que no respondían de la manera debida. Todo esto, sin duda alguna, es un aprendizaje que se reflejará en la organización de próximas ediciones.

D. Antonio Gil interviene para decir que los meses de febrero, marzo y abril muestran resultados negativos en el subsector hotelero, acentuando la crítica situación por la que atraviesan.

D. Joaquín Castillo informa que en este momento se están preparando los presupuestos para 2013, ante lo cual, algunos de los asistentes comentan que es necesario que se mantenga la inversión en el sector, en promoción y en la atracción de turistas porque, de otra manera, el efecto económico sobre las empresas del sector sería muy negativo.

Es ahora D. Álvaro Carrillo quien introduce un nuevo asunto, esta vez, relacionado con las plataformas virtuales para la difusión de Madrid. Desde su punto de vista, no es conveniente conformarse con lo actual y sí se debe mejorar.

Responde el Sr. Gatell afirmando que existen páginas como la de la Comunidad de Madrid, Ayuntamiento de la capital y la de la Cámara de Comercio que hablan de lo mismo. Además, hay plataformas privadas que, tratando los mismos aspectos, restan beneficio a los hoteles. Se debería promover la venta directa del hotel al cliente y, como sucede en otros países, tratar de paliar el papel de las "OTAS" (Online Travel Agencies) y optar por herramientas como la Travel Open App.

D. Ignacio Fernández considera que el modelo adecuado a promover es el de una sola página de referencia que congregate la oferta existente, simplificando, unificando y mejorando la comunicación con el turista. Sin embargo, cree que la coordinación entre todos los agentes existentes en un único entorno será complicado, reto que asume D. Jesús Gatell quien se ofrece a coordinar en este ámbito al Ayuntamiento, la Comunidad, la Cámara y CEIM

**La Comisión acuerda felicitar al Ayuntamiento y a la Comunidad Autónoma por aunar esfuerzos en pro del turismo de la región y al mismo tiempo, evitar la dispersión de recursos y duplicidades entre instituciones.**

**La Comisión acuerda elevar un escrito al Presidente de los Empresarios Arturo Fernández y a la Alcaldesa de Madrid, Ana Botella, expresando necesidad de que, en estos tiempos de crisis, se mantenga la inversión en comunicación, promoción y marketing de Madrid.**

**La Comisión acuerda felicitar y agradecer a D. Miguel Ángel Oleaga, Director General del Aeropuerto de Barajas por haber brindado a los miembros de la Comisión la oportunidad de visitar la Terminal 4 de Barajas.**

**La Comisión acuerda agradecer a AENA su colaboración para la celebración con éxito de la reunión de la misma en el Cetro de Negocios de la T4**

## **5.- RUEGOS Y PREGUNTAS**

Retomando un asunto tratado D. Rafael de Andrés manifiesta su preocupación ante el posible incremento del IVA que, como ya sucedió en Portugal, pasaría del 18% actual al 23%, lo que sería una carga insostenible para el sector.

Retomando el asunto de las plataformas de venta de servicios turísticos, intermediarias entre las empresas titulares de los mismos y el cliente final, Ana Belén Rodríguez Saavedra apunta la necesidad de que las autoridades competentes estén vigilantes en este ámbito teniendo en cuenta la posición dominante que, en determinados casos, parecen haber adquirido estas plataformas.

No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 13:44.

# **ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y REUNIONES**

24 de julio de 2012

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y la Cámara, el día 24 de julio de dos mil doce, siendo las 10:30 horas, en la Sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior.
2. Informe del Presidente.
3. Debate y análisis del impacto sobre la actividad y el empleo turístico resultado de una subida del IVA al sector (nota Exceltur adjunta).
4. Debate sobre la subida de las tasa aeroportuarias aprobada en los Presupuestos Generales del Estado, en vigor desde el 1 de julio (documento en enlace y en adjunto).
5. Debate sobre la reforma del régimen sancionador del “botellón” en la Ley de Drogodependencia de la Comunidad de Madrid (documento en enlace y en adjunto).
6. Posible intervención de: - Representante de TourSpain para hablar del Plan Nacional e Integral de Turismo (documento en enlace y en adjunto).
7. Asuntos varios.
8. Ruegos y preguntas.

\*\*\*

D. Jesús Gatell inicia la sesión dando la bienvenida a D. Alfonso del Pollo, Senior Vice President Melia Hotels International, presente en la Comisión, así como a D<sup>o</sup>. Ángeles Alarcó que, en esta ocasión y tras su nombramiento el pasado mes de febrero, acudió en calidad de Presidenta de Paradores de España.

Igualmente, presentó a D<sup>o</sup>. Belén González, Jefe de la Unidad de Apoyo del Director General de TurEspaña, quien había sido invitada a la Comisión para exponer el Plan Nacional Integral de Turismo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo – Instituto de Turismo de España.

Por otro lado, propone cambiar la fecha de la próxima reunión de la Comisión, fijándose en el día 24 de septiembre.

A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con,

## **1 – APROBACIÓN DEL ACTA**

**La Comisión –por unanimidad- acuerda aprobar el acta de la reunión anterior.**

## **2 – INFORME DEL PRESIDENTE:**

El Presidente de la Comisión informe sobre la situación económica en general y sus efectos sobre el sector del turismo.

Informa a los miembros de la Comisión sobre los trabajos del Consejo de Turismo de CEOE sobre el mercado ruso del turismo. Un mercado estratégico que se ha visto muy beneficiado del nuevo sistema de visados.

También informó sobre la reunión con D<sup>a</sup>. Cristina Recoder, del Instituto de Estudios Turístico, en la que se abordó la cuestión de la modificación del sistema estadístico de manera que sea de mayor utilidad al empresariado.

## **3. DEBATE Y ANÁLISIS DEL IMPACTO SOBRE LA ACTIVIDAD Y EL EMPLEO TURÍSTICO RESULTADO DE UNA SUBIDA DEL IVA AL SECTOR.**

A continuación, el Presidente, D. Jesús Gatell, aborda la decisión del Gobierno de subir los tipos de IVA. Recordó que, durante los meses anteriores a las elecciones, el actual Gobierno de la Nación siempre se había mostrado de acuerdo con la propuesta empresarial de reducir el tipo de IVA aplicable al sector del turismo y, mostró la disconformidad del sector con las actuaciones –contrarias a esta posición- llevadas a cabo por el Gobierno.

Añade que esta elevación de los tipos de IVA aplicable, deja en situación de desventaja a España frente a la UE y ejemplifica con tipos de IVA aplicables en algunos países de la UE a los hoteles, en todos ellos más reducidos.

En esta ocasión, los efectos de la subida de tipos del IVA, si bien supone un incremento del tipo impositivo general del impuesto, que pasa del 18% al 21%, y el reducido, que pasa del 8% al 10%, es especialmente preocupante en aquellas entregas de bienes y servicios que pasan de estar gravadas al tipo reducido a tributar al tipo de gravamen general (21%).

El miembro de la comisión D. Carlos de Sebastián, representante de la Asociación de empresas de Organización Profesional de Congresos, informó de que el IVA en las inscripciones de los congresos pasaba del 8% al 21%, a partir del 1º de septiembre del presente año.

Esta subida del IVA de 13 puntos está recogida en las disposiciones dictadas sobre medidas de ajuste fiscal, en las que se recoge textualmente:

*“Asimismo, las siguientes entregas, adquisiciones intracomunitarias e importaciones y prestaciones de servicios que venían tributando al tipo reducido del 8% pasan a hacerlo al tipo general del 21%: a entrada a teatros, circos, espectáculos y festejos taurinos a los que aplicaba el reducido, parque de atracciones y atracciones de feria, conciertos, parques zoológicos, salas cinematográficas y exposiciones, así como al **resto de manifestaciones de carácter cultural, ...**”*

Al respecto, D. Carlos de Sebastián argumentó lo siguiente:

En primer lugar, expuso que considerar la participación en un congreso como una actividad de carácter cultural, es un gravísimo error, porque en su inmensa mayoría, los congresos tienen **carácter educativo**. Es formación para los participantes, cualquiera que sea la rama profesional del congreso.

En segundo lugar, los participantes en un congreso en España generan un gasto medio diario 3,5 veces mayor que el de un turista convencional. El impacto económico del turismo de reuniones, en 2011, ha ascendido a 5.025,96 millones de euros, en 18.022 reuniones con 3.179.122 participantes.

En este sentido, añadió, una subida de la cuota de inscripción (21%), supone un encarecimiento medio de 65 euros que, junto al mayor costo de hoteles, transportes y todo tipo de servicios internos, repercutirá en una menor presencia de personas en los congresos, con la consecuente repercusión en todos los sectores del turismo.

**La Comisión decidió solicitar la intervención de la Presidencia de CEIM ante ésta situación problemática que por afectar a todo el sector en todo el estado español y que debería ser tratada por la Comisión de Turismo de CEOE.**

#### **4. DEBATE SOBRE LA SUBIDA DE LAS TASA AEROPORTUARIAS APROBADA EN LOS PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO, EN VIGOR DESDE EL 1 DE JULIO**

El Presidente informa a la Comisión del traslado al Gobierno y al Ministerio de Fomento del total rechazo ante la subida de las tasas aeroportuarias.

En el Aeropuerto de Barajas el incremento se fija en el 50%, de acuerdo con los estudios de las Asociaciones de Compañías Aéreas, lo que coincide con una caída sostenida de la demanda, que hace menos competitiva una infraestructura, que gestiona cuatro de cada cinco turistas internacionales.

El resultado inmediato de esta situación ha llevado a varios operadores aéreos a reducir su actividad en el aeropuerto de Barajas, lo que supone la pérdida de oportunidades de negocio, tanto sobre mercados consolidados como sobre mercados emergentes, lo que debilita la cadena de valor turística como factor significativo en actividad económica y de generación de empleo.

**La Comisión Mixta acuerda elevar una propuesta sobre el asunto manifestando su disconformidad más rotunda ante el incremento desproporcionado de las tasas aeroportuarias en relación con el Índice de Precios al Consumo correspondiente a 2012.**

## **5. DEBATE SOBRE LA REFORMA DEL RÉGIMEN SANCIONADOR DEL “BOTELLÓN” - Ley de Drogodependencia de la Comunidad de Madrid**

D. Tito José Pajares, procedió a explicar la modificación del régimen sancionador de la Ley, indicando que, a partir de ahora, dado que las sanciones serían exclusivamente pecuniarias, estas constituirían – muy probablemente- una medida disuasoria a la hora de hacer “botellones”.

El Presidente, D. Jesús Gatell, le felicitó por los trabajos llevados a cabo para lograr la mencionada modificación.

## **6. PRESENTACIÓN, POR D<sup>a</sup>. BELÉN GONZÁLEZ, JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO DEL DIRECTOR GENERAL DE TURESPAÑA, DEL PLAN NACIONAL INTEGRAL DE TURISMO (PNIT).**

Apoiada por una presentación de power point, D<sup>a</sup>. Belén González expuso detalladamente el nuevo PNIT, tras la cual se entabló un interesante debate sobre el mismo.

## **7. ASUNTOS VARIOS.**

**Se demandó poner en marcha acciones en materia de comunicación por parte de CEIM de cara a contrarrestar los negativos efectos sobre el turismo que estaban teniendo las informaciones en muchos medios de comunicación (principalmente la televisión) sobre las huelgas y las manifestaciones.**

D<sup>a</sup>. Ángeles Alarcó, tras agradecer la invitación y manifestar su contento por volver a participar de los trabajos de la Comisión, reconoció la importancia de una estrategia en materia de comunicación, si bien, hizo un llamamiento para que desde el mundo empresarial se enviaran los deseados mensajes en formato positivo.

D. Antonio Martín Pastor, Jefe de Desarrollo de Negocio en IFEMA, intervino para explicar una nueva acción puesta en marcha por IFEMA en la que se combina el sector del comercio, la hostelería y el turismo de cara a maximizar recursos, a fomentar y a dinamizar la actividad de IFEMA y con ello la de la región de Madrid.

El Presidente le felicita por las acciones llevadas a cabo.

## **8. RUEGOS Y PREGUNTAS**

El representante de ACOTEX, D. Pablo González Rodríguez, demandó a D. Antonio Martín Pastor, Jefe de Desarrollo de Negocio en IFEMA, que llevaran a cabo una bajada de los precios, a lo que el representante de IFEMA indicó que trasladaría esta petición, e informó que ya estaba disponible la línea de financiación bonificada a los expositores (acuerdo/convenio con el Banco Sabadell).

El Presidente indicó que se harían las gestiones oportunas para lograr una mayor colaboración de trabajos entre las Comisiones de Turismo y la de Comercio.

No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 13:05 PM.

# **ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y REUNIONES**

28 de noviembre de 2012

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y la Cámara, el día 28 de noviembre de dos mil doce, siendo las 10:30 horas, en la Sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior (se adjunta).
2. Informe del Presidente.
3. Presentación por la Subdirectora General de Competitividad Turística de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Jesús Zorita Vicente, de las principales líneas de actuación en materia de Turismo de la Comunidad de Madrid.
4. Informe y debate sobre el control periódico de licencias de actividad. (Nota técnica elaborada por AMER en adjunto).
5. Informe y debate sobre el Acuerdo del Pleno de 16 de octubre publicado por el Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la declaración de Zona de Protección Acústica Especial, correspondiente al Distrito de Centro, así como la normativa del Plan Zonal Específico.
6. Asuntos varios.
7. Ruegos y preguntas.

\*\*\*

D. Jesús Gatell inicia la sesión dando la bienvenida a todos los presentes.

A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con,

## 1 – APROBACIÓN DEL ACTA

La Comisión, tras aprobar la rectificación propuesta por D. José Luis Merino (ASEJU), aprueba el acta de 3 de octubre modificada.

El Presidente de la Comisión de Turismo de CEIM y de la Cámara de Comercio de Madrid informa (Punto 2 del Orden del Día) sobre la situación económica en general y sus efectos sobre el sector del turismo.

Informa a los miembros de la Comisión sobre el “Congreso de Empresarios Hoteleros Españoles”, que de Valencia, (21 al 24/11/2012) y sobre la designación de D. Carlos Espinosa de los Monteros como Alto Comisionado de la Marca España.

Tras debatir intensamente sobre la actual situación de aparente desaparición de Iberia, sobre la cual varios miembros demandaron tomar medidas/acciones mucho más contundentes desde la parte empresarial, **la Comisión acuerda trasladar al Presidente de CEIM la enorme inquietud existente en el sector del turismo sobre el Plan de gestión de IBERIA, la posibilidad y los efectos de perder una línea aérea de referencia, el efecto negativo sobre la Marca España, la actual desaparición de rutas claves para España, y la pérdida de liderazgo en el mercado Europa-Latinoamérica.**

Tras la intervención de D<sup>a</sup>. Beatriz Ballesteros, representando a la Empresa de Promoción de Madrid para tratar de la ausencia de representantes madrileños en el Foro Internacional de Rutas (International World Routes), **la Comisión acuerda trasladar al Presidente de CEIM su voluntad de que actúe antes los responsables políticos (Presidente de la Comunidad de Madrid, Alcaldesa de Madrid, Ministra de Fomento, Ministro de Turismo, Secretaria de Estado de Turismo y Presidente de TurEspaña) y traslade la indignación de los empresarios por la falta de interés y la dejación de funciones de los responsables, y cuyos efectos sobre Barajas y el turismo son muy negativos.**

El Presidente recordó –una vez más- la indignación de los empresarios por el incumplimiento por parte del Gobierno de la promesa electoral de bajar el IVA al sector del turismo. Recordó la imposibilidad de competir de los empresarios españoles del sector del turismo en un mercado globalizado en tanto que los tipos de IVA de los restantes países se situaban en niveles manifiestamente más bajos.

En ese momento se abordó con antelación el Punto 4 del orden del día, relativo al control periódico de licencias. En este tema, el Presidente mostró su insatisfacción por la medida que, declaró, es contraria a la política liberalizadora sobre la que dicen los políticos inspirarse. De hecho, el Presidente añadió que este tipo de medidas eran, además de contrarias a la liberalización, medidas recaudatorias y obstaculizadoras de la actividad empresarial en tanto que son medidas para que los empresarios “pasen por caja”.

**La Comisión acuerda dejar constancia de que la competitividad pasa por hacer las cosas fáciles al empresariado y que, esto último, no se estaba haciendo por parte de las Administraciones.**



La Comisión, tras debatir sobre el anuncio de la Alcaldesa de Madrid, sobre el cierre “preventivo” del Palacio Municipal de Congresos de Campo de las Naciones, acuerda solicitar la Presidente de CEIM que le haga llegar un escrito en el que solicite acelerar al máximo las acciones necesarias para abrir tan pronto como sea posible el mencionado Palacio.

A continuación, la Comisión acuerda poner en marcha –para el año 2013- la propuesta de D. Antonio Caballos solicitando la instalación de una placa conmemorativa de D. Benigno Vega-Inclán, Marqués de la Vega-Inclán (Valladolid, 1858-Madrid, 1942) en la zona del Museo Romántico de Madrid, por su dedicación y sus esfuerzos a recuperar y difundir el patrimonio histórico y artístico español, siendo un gran impulsor del turismo.

El Presidente dio paso al **Punto 3 del Orden del Día**, intervención de la Subdirectora General de Competitividad Turística de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Jesús Zorita Vicente, para informar sobre las principales líneas de actuación en materia de Turismo de la Comunidad de Madrid.

Tras agradecer, en nombre de toda la Comisión de Turismo, su presencia, intervino la Subdirectora quien comenzó trasladando las excusas del Director, D. Joaquín del Castillo quien no podía asistir por estar convaleciente de una intervención quirúrgica.

La Subdirectora, preguntada por el Plan de trabajo de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, indicó que aún no se había fijado pues el momento era de cambios en la Consejería y aún no se había elaborado. Indicó que “era un momento de impass”. Si bien, la Subdirectora indicó que existía una preocupación por la Ley de Turismo y las nuevas figuras que podían surgir de la misma y recordó que el Proyecto ya estaba elaborado.

Además, la Subdirectora General de Competitividad Turística de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Jesús Zorita Vicente, informó sobre los trabajos que se estaban llevando a cabo en la Dirección General en materia de aplicación de la Directiva Servicios y sobre la futura reunión con Booking para tratar de las viviendas que aparecen en la mencionada página de Internet y que no cumplen con la reglamentación adecuada para el uso al que se destinan.

Ante la futura reunión de la DG Turismo con Booking, varios miembros de la Comisión declararon que esa “cautividad” manifestada por varios empresarios, tenía claras contraprestaciones para quienes – voluntariamente- decidían operar con Booking. El representante de las Agencias de Viajes –al hilo de las quejas sobre Booking- quiso recordar el tratamiento que durante años se dio al sector de las agencias de viajes y, también recordó la queja de muchos de los actores que, en aquellos momentos pagaban un 10% de comisión.

El Presidente y otros miembros de la Comisión declararon la falta de premura por parte de los políticos a la hora de poner en marcha acciones políticas (refiriéndose a la falta de plan en materia de turismo de la Comunidad de Madrid) y también se quejaron por la inacción de las administraciones ante las múltiples denuncias presentadas en materia de intrusismo (hoteles, restauración, etc.).

D. Antonio Martín, Jefe de Desarrollo de Negocio en **IFEMA**, informó sobre la actividad del recinto ferial y, a continuación, el Presidente recordó que FiturTech y FiturGreen contaban con la colaboración de la Confederación de Hoteles.

A continuación, se abordó el **Punto 5** del orden del día, la Ordenanza Municipal de la Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE) y el Presidente indicó que el contenido no había gustado al sector de la hostelería de la zona centro. En esta ocasión, tomó la palabra el vicepresidente, D. Rafael de Andrés, quien declaró que, tras las múltiples reuniones mantenidas con el Ayuntamiento, el resultado del texto anunciaba una catástrofe económica para los negocios de hostelería de la zona centro.

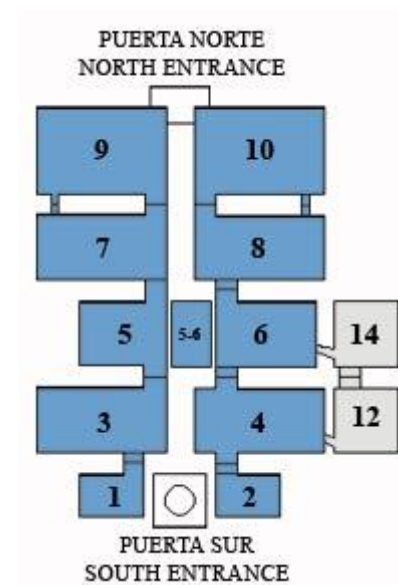
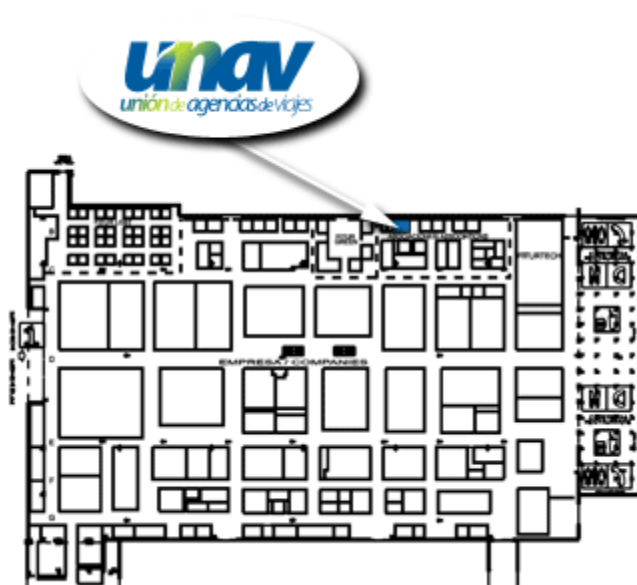
Se pasó a los **Puntos 6 y 7 del Orden del día**, Asuntos Varios y Ruego y Preguntas, en los que D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Rosa de Juan de las Asociación de Guías de Turismo quiso declarar el contenido del sector por la norma que aborda la profesión de guías de Turismo en la Comunidad de Madrid, e informó a los presentes sobre la determinación de que sean ellos los que guiarán en la exposición en Madrid de la Casa de Alba.

Cerró la Comisión el Presidente, D. Jesús Gatell, felicitando al Ayuntamiento por la modificación realizada en la Ordenanza sobre el Taxi.

No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 12:45 PM.

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2012 que, desde este momento, ponemos a vuestra disposición, cuyos datos son los siguientes, y plano con su ubicación exacta.

- ✓ PABELLÓN 10
- ✓ STAND 10.B27



Situación del Stand 10.B27

Mapa de FITUR 2010 Pabellón 10



## CIFRAS DE PARTICIPACIÓN FITUR 2012

Después de que se haya celebrado la trigésimo segunda edición de Fitur y con las cifras ofrecidas por la organización de la feria, vemos como en este certamen se ha experimentado un aumento del número de visitantes. Esta ha finalizado con un número de visitantes superior al de 2011, cuando se alcanzó la cifra de 207.417, entre profesionales y público, frente a los 210.877 de la edición de este año 2012, esto supone un 1,66% respecto del año anterior, gracias al público no profesional, que ha aumentado un 4,3% superando los 91.500.

La crisis ha pasado factura a Fitur en cuanto al número de expositores que en esta edición han sido 1.000 menos, lo que supone un 9%. Al igual que la superficie expositora contratada en el recinto ferial, que también ha sufrido un descenso del 15,2% viéndose reducida en unos 11.000 metros cuadrados, todos ellos en el área institucional de Fitur, al pasar de los 74.327 metros cuadrados de 2011 a unos 63.000 en esta ocasión. Todo esto ha sido debido a los recortes presupuestarios de las administraciones públicas.

Así los ingresos de Fitur se han visto afectados, a pesar de ciertas medidas como el hecho de que este año las tarifas has subido un 3% después de haber permanecido congeladas en los últimos tres años, así como la rebaja del 10% por pronto pago a la que se han acogido casi la mitad de los expositores a los que ha sido ofrecido por la organización por segundo año consecutivo.

La presencia nacional se ha mantenido y ha sido en la internacional donde se ha visto un crecimientos del 5% apareciendo muestras de nuevos mercados africanos emergentes.

## **CIFRAS DE PARTICIPACIÓN FITUR 2012**

### **SUPERFICIE DE EXPOSICIÓN**

	Bruta (en m2)	<b>150.000</b>
	Neta (en m2)	<b>63.019</b>
<b>EMPRESAS EXPOSITORAS</b> (titulares + coexpositores):		<b>9.506</b>
<b>PAÍSES/REGIONES PARTICIPANTES:</b>		<b>167</b>
<b>PROFESIONALES PARTICIPANTES:</b>		<b>119.322</b>
<b>VISITANTES PROFESIONALES:</b>		<b>63.628</b>
+4% visitantes extranjeros		
<b>EXPOSITORES</b> (pases leídos):		<b>55.694</b>
<b>PÚBLICO NO PROFESIONAL:</b>		<b>91.555</b>
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES:</b>		<b>210.877</b>

Nuestra Feria Internacional de Turismo FITUR, sigue siendo la más importante en cuanto a promoción turística por encima de la WTM de Londres y la ITB de Berlín, y destacan ventajas sobre estas como es el menor coste del suelo entre un 25% y un 300% más barato y además suma más visitante, entre profesionales y público, que cualquiera de las dos ferias europeas.

## ACCIONES FORMATIVAS

### PLAN UMAV 2011/2012 EXP.Nº CFS179/2011

AF	GR	DENOMINACION	MODALIDAD	HORAS	ALUMNOS	GRUPOS	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	1	ENGLISH: ELEMENTARY LEVEL	PRESENCIAL	60	15	1	18-04-12	01-06-12
6	1	ENGLISH: PREINTERMEDIATE LEVEL	PRESENCIAL	60	15	1	04-06-12	12-07-12
7	1	ENGLISH: INTERMEDIATE LEVEL	PRESENCIAL	60	15	1	17-09-12	26-10-12
13	1	TÉCNICAS DE RELACIÓN COMERCIAL	TELEFORMACION	90	15	1	12-09-12	28-11-12
13	4	TÉCNICAS DE RELACIÓN COMERCIAL	TELEFORMACION	90	15	1	15-10-12	30-11-12
14	5	ATEN.AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL	TELEFORMACION	40	15	1	15-10-12	16-11-12
14	2	ATEN.AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL	TELEFORMACION	40	16	1	21-09-12	25-10-12
14	7	ATEN.AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL	TELEFORMACION	40	15	1	29-10-12	26-11-12
15	4	MARKETING	TELEFORMACION	60	15	1	15-10-12	30-11-12
15	2	MARKETING	TELEFORMACION	60	15	1	21-09-12	13-11-12
16	4	TÉCNICAS DE VENTA	TELEFORMACION	40	15	1	15-10-12	16-11-12
16	2	TÉCNICAS DE VENTA	TELEFORMACION	40	15	1	21-09-12	25-10-12
					<b>136</b>	<b>9</b>		

### ACTUALIZACIÓN DE LA LISTA INDICATIVA DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA COMUNIDAD EUROPEA PARA LA RECEPCIÓN DE GRUPOS DE TURISTAS CHINOS

En relación con el asunto de referencia, el listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino se actualiza semestralmente y el pasado martes 26 de junio se abrió un nuevo plazo de actualización, con la publicación del comunicado de prensa del Ministerio de Industria, Turismo que durará quince días naturales.

Todas las agencias de viajes establecidas en España que estén interesadas en figurar en esta lista, deberán comunicarlo a TURESPAÑA a Beatriz Moral del Valle, Jefa de Servicio de la Subdirección General de Cooperación y Competitividad Turística, C/ José Lázaro Galdiano, 6, 28036 MADRID (Teléfono 91.343.35.26 o al correo electrónico [beatriz.moral@tourspain.es](mailto:beatriz.moral@tourspain.es), aportando los siguientes datos:

#### 1. - De la empresa:

- Nombre completo
- Dirección postal
- Números de teléfono y fax
- Dirección de correo electrónico
- Persona de contacto

#### 2. Número de Registro o Licencia

Aquellas que ya figuren en el último listado, actualizado el pasado mes de enero, deben confirmar su deseo de continuar formando parte del listado enviando de nuevo la documentación, es decir los datos de la agencia y la copia de la licencia. Si no lo hacen, se entenderá que no quieren seguir apareciendo en la lista y les darán de baja.

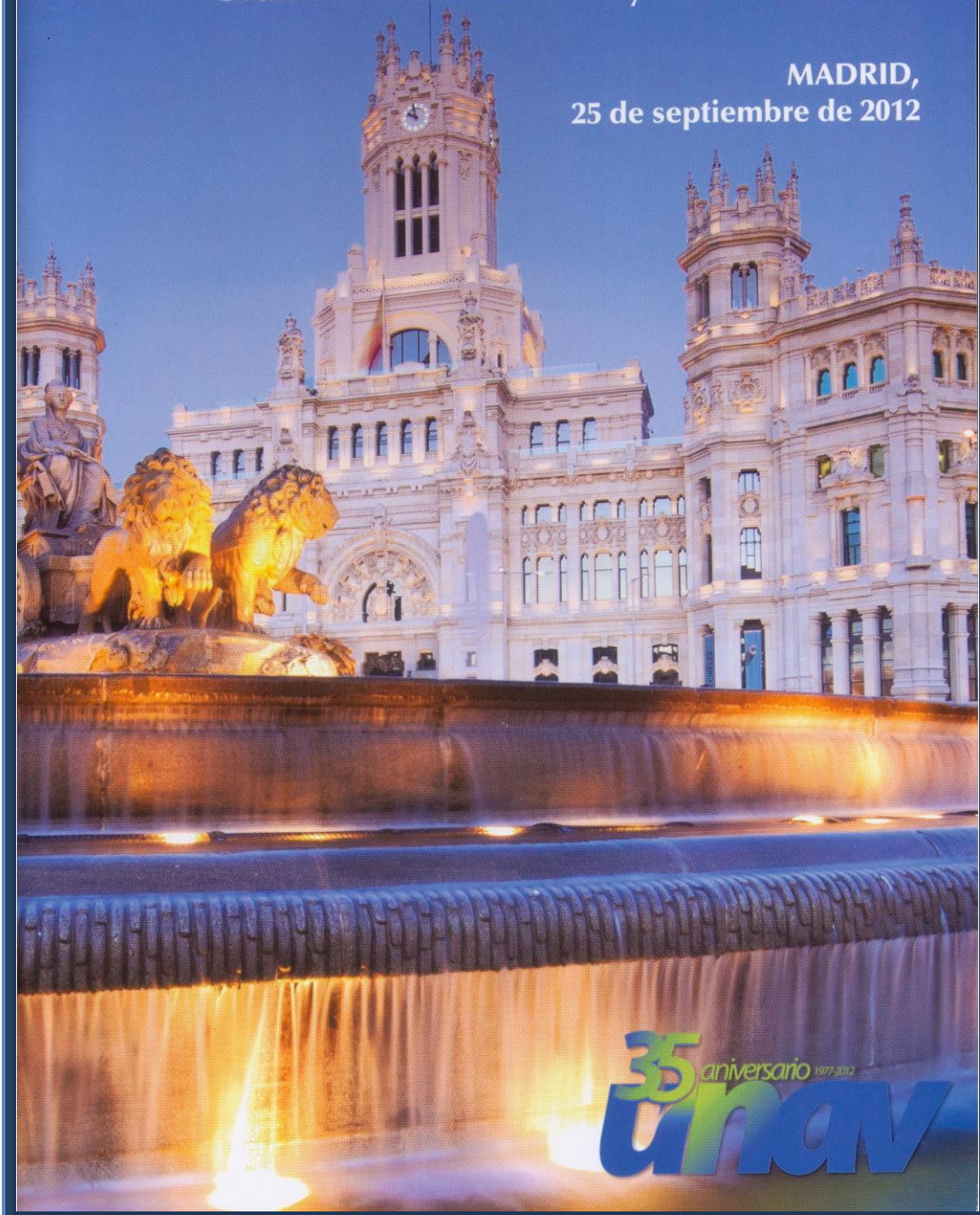


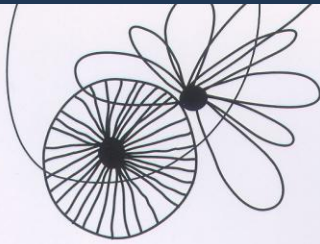
**XV CONGRESO UNAV, GRAN FORO DEL TURISMO Y 35 ANIVERSARIO**

# **XV CONGRESO DE UNAV 2012**

Gran Foro del Turismo y 35 Aniversario

**MADRID,**  
25 de septiembre de 2012





# **PRESIDENCIA Y ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO**

**Presidencia de Honor:**  
S.A.R. D. FELIPE DE BORBÓN Y GRECIA  
Príncipe de Asturias

## **Cuadro de Honor:**

**Excma. Sra. D<sup>a</sup> Isabel Borrego Cortés**  
*Secretaria de Estado de Turismo*

**Excma. Sra. D<sup>a</sup> Ana Botella Serrano**  
*Alcaldesa de Madrid*

**Excmo. D. Arturo Fernández Álvarez**  
*Presidente de CEIM*

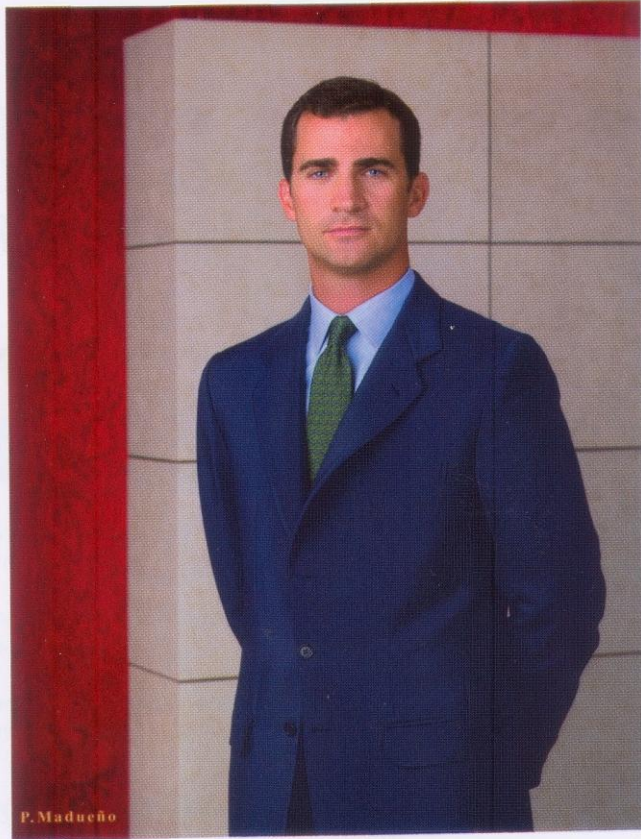
## **Presidente Congreso:**

**D. José Luis Prieto Otero**  
*Presidente de la Unión de Agencias de Viajes*

## **Comité Organizador:**

**D. José Luis Prieto**  
**D. José Luis Méndez**  
**D. Ramón Buendía**  
**D. Alberto Cejo**





Con un afectuoso saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. elp'.

Príncipe de Asturias



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 221/2012

S.A.R. el Príncipe de Asturias, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

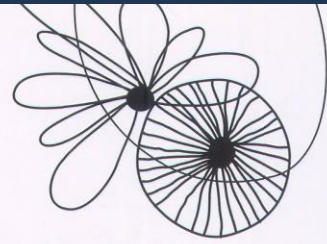
**PRESIDENCIA DE HONOR**

del **"XV CONGRESO DE LA UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES, UNAV 2012 - GRAN FORO DEL TURISMO Y XXXV ANIVERSARIO DE UNAV"**, que tendrá lugar en Madrid el 25 de septiembre próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 17 de julio de 2012

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,



Las agencias de viaje desarrollan un papel capital para el sector turístico razón por la que es un honor para mí acompañarles en la celebración de su XV Congreso. Además, les transmito mi más sincera felicitación por haber alcanzado los 35 años de existencia y espero que, juntos, lo celebremos en nuestro encuentro el próximo 25 de septiembre.

Tras 35 años, los miembros de UNAV destacan por su prestigio y la experiencia adquirida que les ha permitido adaptarse de forma ejemplar a los nuevos tiempos, a los nuevos cambios y transformaciones de la sociedad y del turista.

Nuestro sector está capeando, a pesar de las evidentes dificultades, una situación económica muy complicada que, sin embargo, no está impidiendo que sigamos ofreciendo buenas noticias. El Turismo se ha convertido en el motor de la economía española y en estandarte de la Marca España.

España es un país eminentemente receptor de turistas, 57 millones en 2011, pero no olvidemos que los españoles realizamos hasta 160 millones de viajes cada año por lo que la importancia de las agencias de viaje es capital. El asesoramiento, la calidad del servicio al cliente y el compromiso que demuestran día a día es imprescindible para confirmarnos como una potencia mundial.

Por lo tanto, les animo a que sigan trabajando en la misma línea y les ofrezco mi plena colaboración para mejorando el futuro del sector.

**Isabel Borrego**  
*Secretaria de Estado de Turismo*







La ciudad de Madrid vuelve a acoger este año el congreso de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), ahora en plena celebración del trigésimo quinto aniversario de la asociación, algo que nos llena de orgullo y satisfacción.

Madrid ya ha sido partícipe de esta celebración, tras haber albergado, en abril, su Gran Foro, y, ahora, vuelve a hacerla gracias a su elección como anfitriona del XV Congreso UNAV. Un motivo doble de agradecimiento a los organizadores, al que tengo que sumar el privilegio de formar parte del Cuadro de Honor del propio congreso.

Desde el Ayuntamiento de Madrid quiero expresar todo nuestro apoyo y felicitación a UNAV por el importante trabajo que realizan cada día para impulsar el principal motor económico de toda España -representa más del 10% de su PIB- y que les ha permitido cumplir 35 años y celebrar la decimoquinta edición de este congreso. La profesionalidad, la experiencia y el compromiso de todos sus socios lo han hecho posible.

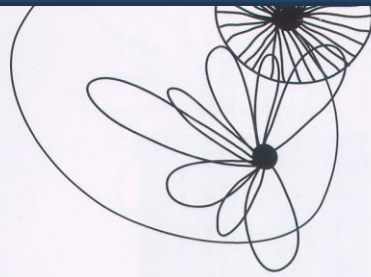
Que los propios profesionales del turismo y, especialmente, las agencias de viaje -intermediarios clave entre los viajeros y las ciudades- elijan Madrid para sus reuniones y celebraciones es una oportunidad única para demostrar las fortalezas que han convertido a Madrid en uno de los principales destinos de Europa y por qué recibe más de 8,3 millones de visitantes anuales. Pero, sobre todo, es un reconocimiento a la capacidad que tiene nuestra ciudad para organizar con éxito un evento, no solo gracias a sus infraestructuras y equipamientos sino también a su amplia agenda cultural y de ocio.

Madrid es una ciudad para descubrir y para repetir, su oferta es tan amplia y variada, que todo es posible. Una visita a las pinacotecas del Paseo de Arte o un recorrido por otros museos más desconocidos, como el Sorolla, o una exposición de arte vanguardista en Matadero Madrid. Disfrutar de un musical en su centenaria Gran Vía, conocida como el Broadway madrileño, saborear un plato en alguno de sus más de 3.000 restaurantes o asistir a un partido de fútbol en uno de los estadios de los equipos de la ciudad están al alcance del visitante.

Este congreso es un punto de encuentro y una buena oportunidad para abordar todos juntos -desde la profesionalidad, que es la clave para seguir avanzando, y más en estos complicados momentos- cómo el turismo puede seguir generando empleo y riqueza. Espero también que aprovechen esta cita, tanto los organizadores como los participantes, para disfrutar de nuestra ciudad. Su experiencia hará que se conviertan en nuestros mejores embajadores.

Muchas gracias.

**Ana Botella**  
*Alcaldesa de Madrid*



Madrid, septiembre de 2012

Queridos amigos:

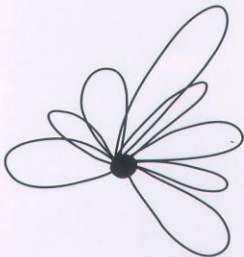
El próximo 25 de septiembre, Madrid se va a honrar en recibir al XV Congreso de UNAV.

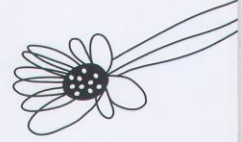
El Turismo es sin lugar a dudas un sector más que prioritario en la recuperación de nuestra Economía y dentro de él, las Agencias de Viaje tienen una importancia fundamental muchas veces no reconocida como debería.

Doy la bienvenida a todos los participantes en el Congreso y les deseo el mayor de los éxitos, que sin lugar a dudas redundará en beneficio de todos nosotros.

Un cordial saludo,

**Arturo Fernández**  
*Presidente CEIM*





Queridos Colegas y amigos:

En puertas de la celebración de nuestro XV Congreso, quiero haceros llegar mi más sincero agradecimiento a todos cuantos habéis colaborado en la organización y desarrollo del mismo.

La celebración de éste Foro viene a coincidir con un importante acontecimiento, cual es el 35º Aniversario de la fundación de la Unión de Agencias de Viajes, UNAV, decana de nuestro Sector y pionera de cuanto representa la inquietud asociativa, en el tejido empresarial de nuestro país.

Treinta y cinco años de trabajo en defensa de los intereses de un sector, mayoritariamente constituido por pequeñas empresas, pero con la valiosa participación, igualmente, de muchos de los grandes representantes del mismo.

En la celebración de éste nuevo Foro, UNAV ha querido reunir, de nuevo, a los más representativos actores del Turismo, un sector que, hoy más que nunca, está demostrando su peso específico dentro del marco económico de nuestro país.

Como es tradicional, el modelo de nuestras reuniones es abierto a la participación de todos los asistentes.

Animo, muy sinceramente, a todos, a tomar parte en éste encuentro con el Sector. A interpelar a cada ponente. A exponer vuestras ideas y propuestas a vuestros más importantes proveedores. compañías aéreas, hoteleros, rent-a-car, etc, estarán presentes en el Foro UNAV.

Conscientes de los difíciles tiempos que estamos atravesando, somos de la opinión, sin embargo, de que juntos, todos, sabremos trazar un camino mejor para nuestro futuro.

A todos cuantos participaréis en éste Foro del Turismo de UNAV, os hago llegar, desde aquí, mi más sincero agradecimiento y felicitación por mostrar vuestra más participativa actitud. Otros no lo harán. Se limitarán, como siempre ha sucedido, a criticar la falta de soluciones a sus problemas.

Hace 35 años, un reducido grupo de colegas nuestros, tuvieron la intuición de que en equipo se navega mejor. Nuestro homenaje de reconocimiento para ellos.

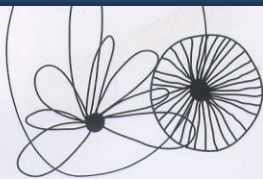
Quiero transmitir, igualmente, mi sincero reconocimiento a las empresas e instituciones públicas que, de forma valiosa, han prestado su colaboración en la organización de nuestro Foro y de manera especial a S.A.R. el Príncipe D. Felipe de Borbón, quien, un año más, ha tenido a bien aceptar la Presidencia de Honor de nuestro Congreso.

Hasta el día 25 de Septiembre, en que tendremos la oportunidad de hacerlo personalmente, os hago llegar mi más afectuoso saludo.

Gracias a todos y a todos envío mi más cordial saludo.

**Jose Luis Prieto**  
*Presidente de UNAV-UMAV*





# XV CONGRESO DE UNAV 2012 Gran Foro del Turismo y 35 Aniversario

Auditorio Hotel Meliá Castilla • Madrid

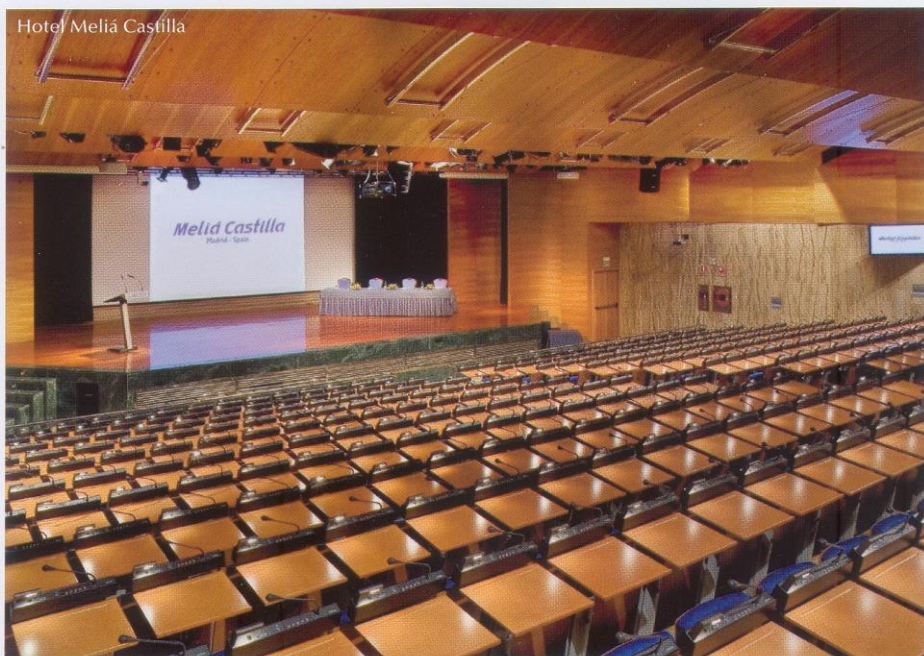
## SESIONES DE TRABAJO

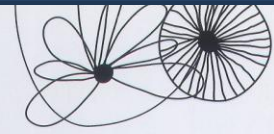
**Martes, 25 de Septiembre**

Acto **presentado** y conducido por **D. Marcial Corrales** Director y Presentador de **Paralelo20**

### 09,00. Apertura de las sesiones de trabajo. Intervenciones:

- Sr. D. José Luis Prieto Otero, Presidente de UNAV.
- Excmo. Sr. D. Arturo Fernández Álvarez, Presidente de CEIM.
- Ilmo. Sr. D. Joaquín Castillo Dolagaray, Director General de Turismo de la CAM.
- Excma. Sra. D<sup>a</sup> Isabel Borrego Cortés, Secretaria de Estado de Turismo.
- Excmo. Sr. D. Miguel Ángel Villanueva González, Vice Alcalde del Ayuntamiento de Madrid.





# XV CONGRESO DE UNAV 2012 Gran Foro del Turismo y 35 Aniversario

Auditorio Hotel Meliá Castilla • Madrid

## 10,00. Panel de transportes y distribución

- Análisis de este importante sector, desde el punto de vista de directivos de los diversos medios de transporte.
- La necesaria evolución de la industria del transporte.

### Intervienen:

- **D. Jordi Porcel**, Director de Ventas **VUELING**.
- **D. Francisco Cañamero**, Director Comercial y Marketing **RENFE**.
- **D. Javier Valdés**, Director General de **IATA España y Portugal**.
- **D. Manuel Martín Elvira**, Jefe Nacional de Ventas **NATIONAL-ATESA**.
- **D. Íñigo García-Aranda**, Director de Marketing **AMADEUS España**.

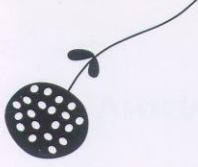
Moderador: **D. Marcial Corrales**, Director y Presentador de **PARALELO20**.

### Coloquio

11,30. **Coffe break**, patrocinado por **COSTA CRUCEROS**.







# XV CONGRESO DE UNAV 2012 Gran Foro del Turismo y 35 Aniversario

Auditorio Hotel Meliá Castilla • Madrid

## 12,00. MESA REDONDA

- Profesionalización o especialización en tiempos de vanguardia.

### *Intervienen:*

- **D. Jesús Gatell**, Presidente de honor de la **Asociación Empresarial Hotelera de Madrid**.
- **D. Manuel López Muñoz**, Consejero Delegado de **Intermundial Seguros**.
- **D. Bernardo Echevarría**, Director General de **Costa Crociere España**.
- **D. Rafael Sánchez Sendarrubias**, Director General de **Viajes Carrefour España**.
- **D. Agabio Moreno**, Director de Marketing de **Viajes El Corte Inglés**.
- **D. Juan José Oliván**, Presidente Ejecutivo del **Grupo Airmet**.
- **D. Rafael Gallego**, Presidente de la **Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)**.
- **D. Ignacio Fernández**, Consejero Delegado de **Madrid Visitors & Convention Bureau**.

**Presentador-Moderador: D. Eugenio de Quesada**, Presidente del **Grupo Nexo**.

## Coloquio

### 14,20. Presentación del destino, Colombia

Correrá a cargo de **D. Juan Gabriel Pérez Chaustre**, Director Ejecutivo para España de **PROEXPORT**.

Lugar elegido para la Convención de UNAV, se llevará a cabo como viaje post-congreso y colofón a los eventos del 35 Aniversario de nuestra Asociación.

### 14,40. Fin de las jornadas

### 14,45. Almuerzo de trabajo





# XV CONGRESO DE UNAV 2012 Gran Foro del Turismo y 35 Aniversario

Auditorio Hotel Meliá Castilla • Madrid

## 12,00. MESA REDONDA

- Profesionalización o especialización en tiempos de vanguardia.

### *Intervienen:*

- D. Jesús Gatell, Presidente de honor de la **Asociación Empresarial Hotelera de Madrid**.
- D. Manuel López Muñoz, Consejero Delegado de **Intermundial Seguros**.
- D. Bernardo Echevarría, Director General de **Costa Crociere España**.
- D. Rafael Sánchez Sendarrubias, Director General de **Viajes Carrefour España**.
- D. Agabio Moreno, Director de Marketing de **Viajes El Corte Inglés**.
- D. Juan José Oliván, Presidente Ejecutivo del **Grupo Airmet**.
- D. Rafael Gallego, Presidente de la **Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)**.
- D. Ignacio Fernández, Consejero Delegado de **Madrid Visitors & Convention Bureau**.

Presentador-Moderador: D. Eugenio de Quesada, Presidente del **Grupo Nexo**.

## Coloquio

### 14,20. Presentación del destino, Colombia

Correrá a cargo de D. Juan Gabriel Pérez Chaustre, Director Ejecutivo para España de **PROEXPORT**.

Lugar elegido para la Convención de UNAV, se llevará a cabo como viaje post-congreso y colofón a los eventos del 35 Aniversario de nuestra Asociación.

### 14,40. Fin de las jornadas

### 14,45. Almuerzo de trabajo





ENTIDADES Y PATROCINADORES:



TRAVEL ASSISTANCE



MELIÀ CASTILLA MADRID



COLABORADORES DE UNAV



## ASOCIADOS, GRUPO COMERCIALES Y MIEMBROS ADHERIDOS

### Asociados

---

2000	GOLFSPAIN TOURS	POLVANI
ACUARELA	GULLIVER'S TRAVEL ASSOCIATES, S.A.	PROTEL/BANCOTEL
ANGALIA TOUR OPERADOR	HELICE	PROVIAS
AR BUSINESS TRAVEL	HIMALAYA	PROXIMO ORIENTE
ARENAS	IA VIAJES	RURALIA-MARKETING Y TURISMO RURAL
ARISTA	ICU	RUSTICAE VIAJES, S.L.
ARIZONA	INTERNACIONAL CARISMA MAGIC TOURS,S.L.	SELASI
ARPA	INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.	SENDAS DE EUROPA
ATENEO	JTB VIAJES SPAIN S.A.	SERVIVUELO (V. ZAMER)
BIOTOUR	JUCAR / GENERAL TOURS	SET VIAJES, S.L.
BUSCO CRUCERO.COM	KARISMA	SIASA
CAMPA	KUONI TOURS	SINOWIND
CATAI	L4 VIAJES	SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS
CELLAR TASTINGS, S.L.	MADE FOR SPAIN, S.A.	SPECIAL TOURS
CEMO / TROTAMUNDOS	MAPA PLUS	SURLAND
CENTURY - INCOMING, S.L.	MAPA TOURS	TAJO
COLUMBIA	MAS AMERICA, TOUR OPERADOR	TEAM 3
CREATUR	METRO	TIERRA VIVA
DESTINIA, S.L.	MILLAN TRAVEL	TRANSHOTEL CENTRAL DE RESERVAS, S.L.
DOLPHINS TRAVEL	MSC CRUCEROS	TRANSIBERICA
EL CORTE INGLES	MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY	TRANSRUTAS
EMERTRAVEL, S.A.	MUCHOVIAJE	TRAVELLING CONSULTANTS
ESCORIAL	N.L. VIAJES	TUMLARE CORPORATION
EUROEXPRESS VIAJES Y TURISMO, S.A.	OLYMPIA MADRID, S.A.	TURISMO Y PEREGRINACIONES 2000
EUROPA MUNDO VACACIONES	OMEGA PLUS, S.L.	TURYOCIO
EXCELENCIA	PANAVISION	UPPER CLASS, S.L.
FACTOR OCIO	PEGASUS-PEGATUR, S.A.	VIAJES Y VACACIONES RIO TAJO
GARTOUR	POLITOURS	ZAFIRO

### Grupo Comerciales

---

GRUPO AIRMET	GRUPO CYBAS	GRUPO STAR VIAJES
GRUPO ALMEIDA	GRUPO PLANTOUR	GRUPO UNIDA
GRUPO CARREFOUR VIAJES		

### Miembros Adheridos

---

AMADEUS ESPAÑA	INTERMUNDIAL SEGUROS	SEGURTOUR
AON - TAEDS	IRIS ASESORES INFORMATICOS	TRAVEL LOOP
FINANTUR	NATIONAL ATESA	TRAVELPORT
GRUPO SOL-MELIA	PIPELINE SOFTWARE 2000	WINSARTORIO
IBERIA		



### UNAV OBTIENE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE SUS PROCESOS DE GESTIÓN

ES LA PRIMERA Y ÚNICA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE AGENCIAS DE VIAJES QUE OBTIENE UNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.

**UNAV**, entendiendo que en el entorno empresarial donde se ubica se están produciendo importantes cambios estructurales, ha realizado como diferenciación ante los asociados y terceros un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la mejora continua de sus procesos, satisfacción del asociado y la participación de todo su personal. El sistema tiene como objetivo final la innovación, diversificación y mejora de los servicios asociativos y de formación que presta consolidando su eficacia y competitividad.

Con esta **CERTIFICACIÓN ISO 9001**, UNAV asegura y certifica el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de sus asociados y clientes en general y a la defensa de los intereses del sector turístico y en particular de las Agencias de Viajes proponiéndose mejorar continuamente sus sistemas de calidad profundizando en la mejora de sus servicios.

# REGISTRO MARCA UNAV - UMAV



## TÍTULO DE REGISTRO DE MARCA

Cumplidas las disposiciones establecidas en la vigente Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, se expide el presente título de registro de la marca que más abajo se identifica.

Conforme a la citada Ley de Marcas, el registro de la marca, confiere a su titular el derecho exclusivo a utilizarla en el tráfico económico. El registro ha quedado otorgado, sin perjuicio de tercero, por diez años, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, y podrá renovarse indefinidamente por periodos ulteriores de diez años. De no efectuarse la renovación en la forma y plazos previstos legalmente, el registro de la marca será caducado.

**Marca Nº. 3.025.443**

TITULAR DE LA MARCA: <b>UNION DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)</b>		
DISTINTIVO  	TIPO DISTINTIVO: <b>MIXTO</b>	
	COLORES REIVINDICADOS <b>AZUL, BLANCO, VERDE Y AMARILLO</b>	
DESCRIPCIÓN Y/O INDICACIÓN DE ELEMENTOS NO REIVINDICADOS EN EXCLUSIVA:  		
FECHA PRESENTACIÓN SOLICITUD <b>4 de abril de 2.012</b>	FECHA CONCESIÓN REGISTRO: <b>4 de septiembre de 2.012</b>	PRIORIDADES REIVINDICADAS: PAÍS, NÚMERO, SOLICITUD, FECHA
<b>MARCA ESPAÑOLA POR TRANSFORMACIÓN</b>		
FECHA PRESENTACIÓN EN OFICINA DE ORIGEN	MODALIDAD MARCA DE ORIGEN Y NÚMERO	
FECHA ANTIGÜEDAD REIVINDICADA:	ANTIGÜEDAD DE LA MARCA ESPAÑOLA Nº:	



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

**Marca Nº. 3.025.443**

CLASE	PRODUCTOS O SERVICIOS PROTEGIDOS
16	CARTAS, FACTURAS, ALBARANES, IMPRESOS, FOLLETOS, PAPEL Y ARTICULOS DE PAPEL, COMPRENDIDOS EN ESTA CLASE.
39	SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES.

El presente Título, consta de: 2 páginas

Madrid, 24 de septiembre de 2012  
El Director del departamento  
de Signos Distintivos.








# TÍTULO DE REGISTRO DE MARCA

Cumplidas las disposiciones establecidas en la vigente Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, se expide el presente título de registro de la marca que más abajo se identifica.

Conforme a la citada Ley de Marcas, el registro de la marca, confiere a su titular el derecho exclusivo a utilizarla en el tráfico económico. El registro ha quedado otorgado, sin perjuicio de tercero, por diez años, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, y podrá renovarse indefinidamente por periodos ulteriores de diez años. De no efectuarse la renovación en la forma y plazos previstos legalmente, el registro de la marca será caducado.

**Marca N° 3.025.441**

TITULAR DE LA MARCA: <i>UNION DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)</i>		
DISTINTIVO  	TIPO DISTINTIVO: <b>MIXTO</b>	
	COLORES REIVINDICADOS <i>AZUL, BLANCO, VERDE Y AMARILLO</i>	
	DESCRIPCIÓN Y/O INDICACIÓN DE ELEMENTOS NO REIVINDICADOS EN EXCLUSIVA	
FECHA PRESENTACIÓN SOLICITUD <b>4 de abril de 2.012</b>	FECHA CONCESIÓN REGISTRO: <b>4 de septiembre de 2.012</b>	PRIORIDADES REIVINDICADAS: PAÍS, NÚMERO, SOLICITUD, FECHA
<b>MARCA ESPAÑOLA POR TRANSFORMACIÓN</b>		
FECHA PRESENTACIÓN EN OFICINA DE ORIGEN	MODALIDAD MARCA DE ORIGEN Y NÚMERO	
FECHA ANTIGÜEDAD REIVINDICADA:	ANTIGÜEDAD DE LA MARCA ESPAÑOLA N°:	





MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO



Oficina Española  
de Patentes y Marcas

**Marca N° 3.025.441**

CLASE	PRODUCTOS O SERVICIOS PROTEGIDOS:
16	CARTAS, FACTURAS, ALBARANES, IMPRESOS, FOLLETOS, PAPEL Y ARTICULOS DE PAPEL, COMPRENDIDOS EN ESTA CLASE.
39	SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES.

El presente Título, consta de: 2 páginas

Madrid, 24 de septiembre de 2012  
El Director del departamento  
de Signos Distintivos





FECHA, HORA Y MINUTO DE PRESENTACIÓN EN O.E.P.M. 23/02/2012 15:57:17	NÚMERO REGISTRO TELEMÁTICO 422792
NÚMERO SOLICITUD <b>M3019281 - 1</b>	

## SOLICITUD DE REGISTRO DE MARCA O NOMBRE COMERCIAL

TIPO DE MARCA O NOMBRE COMERCIAL (\*)  
**MARCA DE PRODUCTOS O SERVICIOS**

### 1. DATOS DEL SOLICITANTE

#### IDENTIFICACIÓN

ID	APELLIDOS O DENOMINACIÓN SOCIAL (*)	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NÚMERO	% PARTICIPACIÓN
1	<b>UNIÓN MADRILEÑA DE AGENCIAS DE VIAJES</b>		<input checked="" type="radio"/> NIF/NIE/CIF <input type="radio"/> OTRO	<b>G78030475</b>	

#### LEGITIMACIÓN

LEGITIMACIÓN: ESTADO NACIONALIDAD DEL SOLICITANTE (*) <b>ESPAÑA</b>	ESTADO DE RESIDENCIA DEL SOLICITANTE <b>ESPAÑA</b>	ESTADO DE ESTABLECIMIENTO DEL SOLICITANTE <b>ESPAÑA</b>
--	---	--

#### DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE (\*)

CALLE, PLAZA, NÚMERO, PISO, ETC. (*) <b>C/ Rosario Pino, 8 - 3º B</b>			
PAÍS (*) <b>ESPAÑA</b>	PROVINCIA <b>MADRID</b>	LOCALIDAD (*) <b>Madrid</b>	CÓDIGO POSTAL <b>28020</b> <small>ejemplo: 28009</small>

#### DIRECCIÓN DE NOTIFICACIONES

CALLE, PLAZA, NÚMERO, PISO, ETC. <b>C/ Núñez de Balboa Nº 31 3º 5</b>			
PAÍS <b>ESPAÑA</b>	PROVINCIA <b>MADRID</b>	LOCALIDAD <b>Madrid</b>	CÓDIGO POSTAL <b>28001</b> <small>ejemplo: 28009</small>



M3019281 - 1

**OTROS DATOS DEL SOLICITANTE Y MEDIO DE COMUNICACIÓN PREFERENTE**

Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL SOLICITANTE <small>ejemplo: nombre@correo.com</small>	Nº TELÉFONO <small>ejemplo: 914463945</small>	Nº FAX <small>ejemplo: 914463945</small>	DEH <small>ejemplo: nombre@correo.com</small>	INDICACIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE <input checked="" type="checkbox"/> CORREO <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/> DEH
--	--	---	--	--

**2. DATOS DEL REPRESENTANTE**

**REPRESENTACIÓN**

TIPO DE REPRESENTACIÓN					<b>EL REPRESENTANTE ES UN AGENTE DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL</b>				
CÓDIGO DE AGENTE PI	Nº DE COLEGIADO	<input checked="" type="radio"/> NIF / NIE / CIF <input type="radio"/> OTRO		APELLIDOS DEL REPRESENTANTE		NOMBRE DEL REPRESENTANTE			
0252/6	162	4753271E		Álvarez López		Fernando			

**DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE (\*)**

CALLE, PLAZA, NÚMERO, PISO, ETC.				<b>C/ Nuñez de Balboa, 31-3.5</b>			
PAÍS	PROVINCIA	LOCALIDAD	CÓDIGO POSTAL				
ESPAÑA	MADRID	Madrid	28001 <small>ejemplo: 28009</small>				

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL REPRESENTANTE <small>ejemplo: nombre@correo.com</small>	Nº TELÉFONO <small>ejemplo: 914463945</small>	Nº FAX <small>ejemplo: 914463945</small>	POSEE BUZÓN (CARPETA) DE LA OEPM <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
ocpm@alvamar.com	915780697	915763334		

**INDICACIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE**

<input type="checkbox"/> CORREO	<input checked="" type="checkbox"/> CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/> FAX	<input type="checkbox"/> BUZÓN (CARPETA) OEPM	<input type="checkbox"/> BOPI
---------------------------------	--	------------------------------	---	-------------------------------

INDICACIÓN DE LA SUCURSAL DEL REPRESENTANTE SITO EN EL TERRITORIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL LUGAR DE PRESENTACIÓN

ACREDITACIÓN DEL PODER DE REPRESENTACIÓN	<b>EL PODER SE APORTA CON ESTA SOLICITUD</b>
--	--

M3019281 - 1

3. REPRODUCCIÓN Y DATOS DEL DISTINTIVO

TIPO DE DISTINTIVO	
<input type="radio"/> DENOMINATIVO ESTANDAR	<input checked="" type="radio"/> MIXTO
<input type="radio"/> DENOMINATIVO NO ESTANDAR	<input type="radio"/> TRIDIMENSIONAL
<input type="radio"/> GRÁFICO	<input type="radio"/> SONORO
<input type="radio"/> No Contiene elementos denominativos <input type="radio"/> Contiene elementos denominativos	
DENOMINACIÓN	
UMAV UNION MADRILEÑA DE AGENCIAS DE VIAJES	
DISTINTIVO DENOMINATIVO ESTÁNDAR	
<input type="checkbox"/> EL SOLICITANTE DECLARA QUE DESEA QUE LA OEPM PUBLIQUE Y REGISTRE LA PRESENTE MARCA EN LOS CARACTERES ESTANDAR UTILIZADOS POR DICHA OFICINA	
REIVINDICACIÓN DEL COLOR COMO CARACTERÍSTICA DISTINTIVA DE LA MARCA	
<input checked="" type="checkbox"/> SE REIVINDICAN LOS SIGUIENTES COLORES	
Azul y azul claro	

Marque esta casilla SÓLO si su imagen es menor a 8x12 cm y quiere conservar su tamaño original

HAGA CLICK PARA AÑADIR LA IMAGEN - DISTINTIVO. MÁXIMO 8 X 12 CM



- DECLARACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA MARCA SOBRE LOS QUE NO SE REIVINDICA UN DERECHO EXCLUSIVO DE UTILIZACIÓN (FACULTATIVA).
- DESCRIPCIÓN ESCRITA DE LA MARCA (FACULTATIVA)

SR. DIRECTOR DE LA OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS



M3019281 - 1

4. LISTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CLASES PRODUCTOS Y SERVICIOS

16	Cartas, facturas, albaranes, impresos, folletos, papel y artículos de papel.
39	Servicios propios de una agrupación de agencias de viajes.

5. REIVINDICACIÓN DE PRIORIDAD UNIONISTA

6. REIVINDICACIÓN DE PRIORIDAD DE EXPOSICIÓN

**COPIA DE LA SOLICITUD PRESENTADA (Justificante de presentación)**

Cuando usted envíe este documento a la OEPM, automáticamente recibirá en su pantalla el documento justificante de recepción. Si además desea recibir dicho justificante por correo electrónico, marque la casilla siguiente.

Deseo recibir el resguardo de la presentación de la solicitud por correo electrónico

Ingrese la dirección de correo electrónico

SR. DIRECTOR DE LA OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS

***CEAV ÁREA EMISOR - AÉREO***

## Circulares IBERIA

09/02/2012	INFORMACIÓN IBERIA HUELGA PILOTOS
14/02/2012	PLAN DE ACTUACION DE IBERIA HUELGA PILOTOS
20/02/2012	PLAN DE ACTUACION DE IBERIA HUELGA PILOTOS
24/02/2012	COMUNICADOS IBERIA CONSULADO BRASIL Y PREVISIONES METEOROLOGICAS
24/02/2012	COMUNICADOS IBERIA PREVISIONES METEOROLOGICAS
06/03/2012	EL SEPLA DE IBERIA CONVOCA NUEVAS JORNADAS DE HUELGA
13/03/2012	DESCONVOCADA EN IBERIA LA HUELGA DEL SEPLA Y STAVLA
26/03/2012	URGENTE AVISO IMPORTANTE SOBRE IBERIA EXPRESS
28/03/2012	IMPORTANTES COMUNICADOS IBERIA HUELGA GENERAL 29 MARZO
03/04/2012	FLASH NEWS: TODO EL CONTENIDO Y TARIFAS DE IBERIA EXPRESS DISPONIBLE EN AMADEUS
03/04/2012	NUEVA CONVOCATORIA HUELGA PILOTOS IBERIA
11/04/2012	IMPORTANTES COMUNICADOS IBERIA HUELGA
18/04/2012	NUEVOS COMUNICADOS HUELGA PILOTOS IBERIA
18/04/2012	RECTIFICACION - NUEVOS COMUNICADOS HUELGA PILOTOS IBERIA
23/04/2012	AVISO IMPORTANTE DE IBERIA HUELGA
30/04/2012	NUEVOS COMUNICADOS IBERIA HUELGA
30/04/2012	DESCONVOCATORIA DE HUELGA DE SEPLA
01/06/2012	IBERIA CHEKIN ON LINE PARA GRUPOS
01/06/2012	IBERIA BUS IBERIA & ALSA
20/06/2012	AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - NUEVO SISTEMA DE CONTRATACIÓN ON-LINE DE GRUPOS IBERIA
22/06/2012	AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - HUELGA GENERAL ITALIA
27/06/2012	COMUNICADOS IBERIA - HUELGA PORTUGAL-CAMBIO POLITICA DOCS.- FLEXIBILIZACIÓN
10/07/2012	COMUNICADO IBERIA - SOLICITANDO LA OPINIÓN DE SUS USUARIOS.
12/07/2012	IBERIA - SUBIDA TASAS AEROPORTUARIAS
10/09/2012	CAMPAÑA IBERIA - VOLVEMOS A AJUSTAR EL CINTURÓN A OTRO MILLÓN DE PLAZAS
24/09/2012	COMUNICADO IBERIA SERIE IB2400
23/10/2012	COMUNICADOS IBERIA "POLÍTICA EQUIPAJES"
25/10/2012	AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - VARIACIONES EN EL PROGRAMA DE INVIERNO"
30/10/2012	NUEVO - AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - SANDY
02/11/2012	NUEVO - AVISO DE IBERIA HURACAN
08/11/2012	AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - VUELOS CANCELADOS
08/11/2012	NUEVO AVISO IMPORTANTE DE IBERIA - VUELOS CANCELADOS

## Circulares Spanair

28 01 2012	<i>QUIEBRA SPANAIR</i>
30 01 2012	<i>QUIEBRA SPANAIR</i>
02 02 2012	<i>QUIEBRA SPANAIR</i>
03 02 2012	<i>QUIEBRA SPANAIR</i>
14 02 2012	<i>SPANAIR.- PUBLICACIÓN EN EL BOE DEL CONCURSO DE ACREEDORES</i>
16 02 2012	<i>IMPORTANTE: QUIEBRA SPANAIR</i>
17 02 2012	<i>QUIEBRA SPANAIR</i>
22 02 2012	<i>CESE OPERACIONES SPANAIR</i>
23 03 2012	<i>SPANAIR - CIRCULAR IATA</i>
17/04/2012	<i>MINISTERIO DE FOMENTO - SPANAIR</i>
20/04/2012	<i>NUEVO COMUNICADO CESE OPERACIONES SPANAIR</i>
23/04/2012	<i>NUEVO COMUNICADO CESE OPERACIONES SPANAIR</i>
25/04/2012	<i>NUEVO COMUNICADO CESE OPERACIONES SPANAIR</i>
26/06/2012	<i>SPANAIR - CONCURSO ACREEDORES</i>
26/09/2012	<i>COMUNICADO EMITIDO POR LA ADMINISTRACIÓN CONCURSAL SPANAIR</i>

Desgraciadamente el pasado 27 de enero de 2012, la Compañía SPANAIR cesó, de forma repentina, sus operaciones. Desde entonces, la Confederación se ha volcado en mantener puntualmente informadas a sus Agencias de Viajes de toda la operativa a seguir con respecto a sus clientes y con respecto al Concurso de Acreedores de la Compañía, dando unas amplias Pautas de Actuación.

Con respecto a las Quiebras de las Compañías Aéreas CEAV lleva años solicitando un Plan de Protección al Pasajero al Ministerio de Fomento, que consiste en aportar una pequeña cantidad al billete aéreo para crear un fondo de maniobra para estos casos.

Además, CEAV encargó un informe completo de responsabilidades en el caso de SPANAIR.



Desde CEAV se han enviado las siguientes Circulares de esta Compañía:

- Convocatoria de huelga general en España prevista para el próximo día 14 de noviembre de 2012: indicaciones de cómo proceder con los vuelos cancelados de Air Europa.
- Nueva política sobre Adm's y gestión de reembolsos que aplicará nuestra compañía para todas las transacciones que generen un Adm **desde el 1 de Noviembre** y también para la gestión de todos los reembolsos **de los billetes emitidos a partir del 1 de Noviembre**.

*Ceav expresó a Air Europa su desacuerdo, tanto con la decisión en sí misma, como por no respetar ningún tipo de plazo en la implantación de la medida incumpliendo, en su caso, las condiciones que cada cliente haya cerrado en su contrato de transporte, por lo que le solicitamos que rectificasen su postura en esta materia,*

### **1. ADM**

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas tarifarias, todas las transacciones erróneas que se realicen a partir del 1 de Noviembre os informamos que llevarán un fee por ADM de 18 euros. Con esta medida lo que se pretende además de garantizar las normas es reducir al máximo el número de transacciones erróneas y como consecuencia de esta reducción prestaros un mejor servicio y agilizar los trámites administrativos.

### **2 REEMBOLSOS**

Se establece un fee de 18 euros para todos los billetes que se reembolsen a partir del próximo

1 de Noviembre de 2012.

Para reembolsos directos por GDS AMADEUS, en la máscara de reembolso del billete en el campo MF se deberá indicar la cantidad de 18 euros por fee de emisión. La entrada es la siguiente:TRFU/MFEUR18.00

Para otros GDS's que no sean Amadeus, deberéis de tramitar los reembolsos como indirectos vía BSPLINK.

#### **EXCEPCIONES:**

No tendrán fee por reembolso los billetes que tengan algún vuelo con un cambio de horario o vuelo cancelado por la compañía.

Tampoco los reembolsos por causas médicas (ingreso hospitalario) o defunción. En estos casos todos los reembolsos de cualquier GDS se deberán tramitar vía BSPLINK ya que es requisito imprescindible justificar la causa.

- Cambio de clase en las reservas de grupos, en todas las reservas que solicitéis para volar a partir del 1 de noviembre, **la clase de reserva pasa de la Y a la G**. Las reservas de grupos en **clase G**, tendrán las mismas condiciones de la **clase turista económica** en cuanto a franquicia de equipaje.

- Necesidad de registrar de forma correcta los nombres de los pasajeros en las reservas.
- A partir del 26 de Junio de 2012, las autoridades comunitarias exigen que los pasajeros deben llevar su propia documentación individual y unipersonal para viajar fuera Unión Europea.
- **Desde el 8 de vuelos que sobrevuelan USA sigan Secure Flight** de la agencia de seguridad los pasajeros deben incluir la información mínima solicitada
- 25 Abril 2012: Es imprescindible que los datos introducidos coincidan textual con la información del pasaporte.

**Los vuelos afectados son: UX063/064,UX051/052,UX3221/3222,  
UX3033/3034**

### ***OTROS CESES DE COMPAÑIAS AEREAS***

Cirrus Airlines (DE), USA3000 (US), Malev (HU), Air Australia (AU), Air Zimbabwe (ZW), Norfolk (NZ), Kingfisher (IN), Directair (US), REDJET (BB), GMG Airlines (BD), Cimber Sterling (DK), Aerosur (BO) y Pluna, Islas Airways,

## **PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO**

CEAV solicitó a Fomento que considerase su opinión en el futuro Real Decreto sobre protección de usuarios del transporte aéreo

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) quiso hacer pública la necesidad de que el Ministerio de Fomento considere su postura a la hora de perfilar el futuro Real Decreto que instrumentará mecanismos para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo que puedan verse afectados por el cese de la actividad de una compañía aérea. En este contexto, CEAV aspira a que el Gobierno central tenga en cuenta la opinión de una Confederación que, en la actualidad, aglutina a 35 Asociaciones de ámbito autonómico, y que engloba a más de 4.500 Casas Centrales, tanto mayoristas como minoristas, distribuidas por toda España, configurándose como uno de los principales actores dentro del escenario turístico actual.

Esta aspiración viene precedida por las reiteradas solicitudes de CEAV para mantener una reunión con la ministra de Fomento, doña Ana Pastor, con el objetivo de abordar los problemas derivados del cierre de SPANAIR. Así, la Confederación ha intentado transmitir al Ministerio su preocupación al respecto, reclamando su apoyo ante la solicitud realizada a la Administración Concursal de la Compañía Aérea para que autorizasen los reembolsos de los pasajeros afectados con billetes emitidos por los asociados en el período del 1 al 27 de enero de 2012.

Ante esta situación, CEAV reitero su ofrecimiento a la ministra de Fomento, hecho extensivo también a su homólogo de Industria, Energía y Turismo, don José Manuel Soria, para poder mantener una reunión en la que abordar los perjuicios causados a las agencias de viajes por el cierre de Spanair, en particular, o los que se puedan producir por el cese de actividades de cualquier otra compañía aérea en general.

Asimismo, CEAV solicitó que su opinión fuese tenida en cuenta en el trámite de audiencia pública al que se sometera el futuro Real Decreto que instrumentará mecanismos para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo. No en vano, la Confederación lleva años reclamando la creación de un fondo de protección al pasajero ante situaciones inesperadas como la provocada por el cierre de Spanair. Dicho fondo de garantía persigue instrumentar un mecanismo que permita que los usuarios puedan recuperar su dinero en caso de quiebra de la aerolínea, al tiempo que se facilita su recolocación en otros vuelos.

En este contexto, cabe recordar, también, que la Confederación lleva meses estudiando la posibilidad de reforzar los derechos de los pasajeros, trabajando para ello con diversas compañías de seguros en la creación de pólizas que garanticen el 100% de los servicios.

CEAV remitió en el mes de septiembre al Director General de Aviación Civil las siguientes observaciones al borrador de Proyecto de Real Decreto por el que se instrumentan mecanismos

para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo, procedemos a enviarles nuestras observaciones al respecto:

**PRIMERA.-** En el artículo 1 del proyecto de Real Decreto por el que se instrumentan mecanismos para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo, establece que el objeto y ámbito de aplicación establece que el *“real decreto tiene por objeto delimitar las reclamaciones y quejas de los usuarios del transporte aéreo cuyo conocimiento corresponde a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y establecer el procedimiento para su tramitación”*.

Al respecto consideramos que, para establecer un mecanismo eficaz el real decreto no debe limitarse únicamente a establecer un procedimiento de tramitación de reclamaciones y quejas sino que debe incluir un mecanismo sancionador a las compañías aéreas cuando se concluya que ha incumplido alguna normativa en materia de protección de los derechos de los usuarios de transporte aéreo y/o del propio real decreto. En este sentido, entendemos que es esencial que en el redactado se indique que también tiene por objeto la apertura de procedimiento sancionador si el informe elaborado así lo determina y la compañía aérea no ha realizado ninguna actuación.

Así, **CEAV solicita que, al final del primer párrafo, se añada: “... y establecer el procedimiento para su tramitación, así como, la apertura de procedimiento sancionador si procede.”**

**SEGUNDA.-** Artículo 2: La Definición de operador turístico, no es correcta, los reglamentos de Agencias de Viajes suelen utilizar la siguiente: “Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente, de forma exclusiva, al ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.” Luego las diferencia entre Mayoristas y Minoristas, siendo las Mayoristas definidas como “aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor”.

**TERCERA.-** En línea con la alegación anterior, señalar que el artículo 4, relativo a las competencias de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) se limita a indicar que ésta es competente para *“tramitar y conocer de las reclamaciones de los usuarios”*, no otorgando competencias sancionadoras a este respecto.

**Por ello, solicitamos que se especifique que AESA también es competente para iniciar procedimiento sancionador en el caso de que tras la elaboración del informe motivado que concluya que ha habido incumplimiento, la compañía aérea no haya realizado ninguna actuación de las determinadas en el informe.**

**CUARTA.-** El artículo 8.2 relativo a Reclamaciones cuyo conocimiento no corresponde a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea establece que dicha agencia no será competente para tramitar *“Las reclamaciones por la destrucción, pérdida, avería o retraso de los equipaje facturados están excluidos del ámbito de aplicación de este real decreto”*

En este sentido, no alcanzamos a entender cómo una normativa que pretende establecer un mecanismo eficaz para mejorar la protección de los usuarios del transporte aéreo excluye

expresamente los incidentes con el equipaje. Es evidente que uno de los principales problemas a los que se enfrentan los usuarios de transporte aéreo es la pérdida o retraso en la entrega del equipaje facturado por lo que consideramos que es totalmente absurdo que el mecanismo establecido excluya tales supuestos.

**Por todo ello, CEAV solicita la eliminación del artículo 8.2**

**QUINTA.-** El artículo 9 establece que se tendrá que presentar con carácter previo una reclamación ante la compañía aérea, operador turístico o gestor aeroportuario. El artículo 15 establece que el informe final se notificará a los interesados y a la compañía aérea, operador o gestor turístico reclamado. Igualmente, el artículo 16 señala que el procedimiento concluirá con la emisión de un informe motivado en el que se establezca si la compañía aérea, operador turístico o gestor aeroportuario ha cumplido o incumplido sus obligaciones con el usuario.

Es decir, de acuerdo a lo establecido en el presente proyecto se faculta al pasajero a presentar una reclamación ante el operador turístico, esto es, ante la agencia de viajes, por un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones de asistencia y compensación que el Reglamento 261/2004 impone única y exclusivamente al transportista aéreo. Así, consideramos que es del todo improcedente que el pasajero esté facultado a presentar la reclamación previa a la reclamación frente a AESA contra el operador turístico.

Entendemos que los operadores turísticos son responsables de la Reserva, información y asistencia a usuarios con discapacidad o con movilidad reducida de conformidad a lo establecido en el Reglamento 1107/2006, por lo que solicitamos que cuando se haga referencia a los operadores turísticos y su responsabilidad, se especifique en lo será únicamente en relación a lo establecido en el artículo 6 de la propuesta.

**En base a lo expuesto, CEAV solicita que se especifique que únicamente se presentarán ante los operadores turísticos las reclamaciones relativas al artículo 6 de la propuesta.**

**SEXTA.-** El artículo 10 establece que el plazo para interponer la reclamación ante AESA será de 3 meses. En este sentido, la normativa europea, esto es, el Reglamento 261/2004 no establece ningún plazo limitado para la interposición por lo que al incluirse se estaría vulnerando dicha normativa.

**Así, CEAV considera que no se debe establecer ningún plazo pero que, en el caso de hacerlo, el plazo de 3 meses puede resultar insuficiente, requiriendo una ampliación del mismo.**

**SEPTIMA.-** El artículo 16 se refiere a la finalización del procedimiento, indicando que concluirá con un informe motivado pero que el mismo no será vinculante para las partes.

Asimismo, señala que AESA podrá considerar el informe emitido base suficiente para la iniciación de un procedimiento sancionador. El artículo 16 el Reglamento 261/2004 establece que las sanciones establecidas por los Estados miembros por los incumplimientos de dicho Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias. Es decir, el legislador europeo

pretendía una protección real y efectiva de los derechos de los pasajeros y para ello contemplo que cada estado tenía que establecer un sistema disuasorio y efectivo de sanciones.

Consideramos que el resultado final de este procedimiento es del todo insuficiente y que no da cumplimiento a la voluntad del legislador europeo. El informe final debe ser vinculante para las partes y en caso de que el transportista aéreo no cumpla y tome las medidas establecidas en el mismo, la AESA debe proceder de oficio a la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

De mantenerse el redactado propuesto, la protección y tutela de los derechos de los pasajeros aéreos pretendida por la normativa europea, no se consigue, pues la AESA, en caso de incumplimiento del informe emitido, decidirá si procede la apertura del correspondiente procedimiento sancionador.

**Por ello, solicitamos la modificación del redactado del artículo 16.2 en el siguiente sentido:**

**“2. El informe final se emitirá en el plazo de 6 meses desde la recepción de la reclamación del usuario. Transcurrido este plazo sin haber emitido el informe, la reclamación deberá entenderse estimada por silencio administrativo.**

**Frente al informe final de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea no cabrá recurso alguno, salvo, en su caso, los derivados de la inaplicación de las normas de procedimiento.**

**3. En base al informe emitido, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea iniciará de oficio un procedimiento sancionador, si aprecia la existencia de un incumplimiento de las normas sobre derechos de los pasajeros del transporte aéreo comercial tipificada como infracción por la Ley 21/2003, de 7 de julio.”**

**OCTAVA.-** El artículo 19 establece que las compañías aéreas que operen vuelos en territorio español deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al usuario, sin determinar donde tiene que estar ubicado este servicio.

Consideramos que cualquier compañía aérea que opere en territorio español tiene que disponer de una dirección u oficial en nuestro territorio para que los pasajeros puedan hacer llegar sus quejas o reclamaciones.

**Por ello solicitamos que se establezca que las compañías aéreas que operen vuelos en territorio español deben facilitar una dirección física en España para que los pasajeros puedan hacer llegar sus quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual.**

**NOVENA.-** El artículo 20.3 dispone que cuando el servicio de atención al usuario se preste por medios telefónicos se usará, en todo caso, una numeración de bajo coste, sin que pueda prestarse el servicio a través de números de tarificación adicional o de mayor coste.

Así, el pasajero que se ha visto afectado por un incumplimiento del transportista aéreo no puede verse doblemente penalizado, teniendo que hacerse cargo el coste de la llamada telefónica,

aunque la misma sea de bajo coste. Esta llamada tiene su razón de ser en un incumplimiento previo del transportista aéreo, por lo que es éste último quien debe hacerse cargo del coste de la llamada.

**Por ello requerimos que se modifique el redactado en el siguiente sentido: “Cuando este servicio se preste por medios telefónicos, éste será de carácter gratuito para el pasajero.”**

**DECIMA.-** Artículo 21. 1- Desde CEAV no entendemos porque limita las compañías aéreas obligadas por el volumen de pasajeros. Creemos que se tendría que aplicar a todas las Compañías Aéreas.

**DECIMO PRIMERA.-** En relación al artículo 22 relativo al Plan de contingencia frente a situaciones de cese de operaciones por insolvencia, consideramos que el mismo se debe exigir a todas las compañías aéreas, no solo a las que tengan una situación de dificultad económica, porque este concepto no está definido jurídicamente y es imposible diferenciar cuando está en esa dificultad o no. Además, no debe definirse de una manera tan abstracta sino que debe ser más detallado. En este sentido, consideramos esencial que se recojan aspectos operativos esenciales tales como indicar qué plazo tienen las compañías aéreas para presentar dicho plan de contingencia tras la solicitud por parte de AESA y qué medidas concretas deberá recoger el mismo.

En caso contrario, se corre el riesgo de que el plan sea totalmente inoperativo e incluso que mientras se esté elaborando, la compañía cese sus operaciones.

**Por ello, proponemos el siguiente redactado: “1. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea, como órgano responsable de la supervisión económica de las compañías aéreas a las que concede la licencia de explotación, requerirá a todas las Compañías Aéreas que presenten un plan de contingencia para hacer frente a las obligaciones de transporte asumidas con los pasajeros ante la eventualidad de un cese de operaciones.”**

**DECIMO SEGUNDA.-** El artículo 23 establece las medidas a implantar en caso de cese de operaciones por insolvencia están obligadas a ofrecer a sus usuarios un seguro de forma opcional para el supuesto de cese de sus operaciones o, en su caso, la constitución de garantías financieras o de un fondo de compensación.

En primer lugar, indicar que CEAV considera que, dada la importancia del asunto y en el actual contexto de crisis económica, uno de los aspectos que debe abordarse con mayor contundencia es el tema del cese de operaciones de las compañías aéreas. Los datos que barajamos en los últimos años son más que alarmantes y las previsiones no parecen ser muy alentadoras. En los que llevamos de 2012, ya han quebrado 9 compañías aéreas, habiendo afectado de manera muy significativa en nuestro país la quiebra de Spanair.

Esta situación pone de relieve una vez más la vulnerabilidad de las compañías aéreas y la urgente necesidad de dotar a los pasajeros de determinados derechos que si bien no evitarán los perjuicios derivados de dichas quiebras, al menos mitigarán las consecuencias de las mismas.



Por ello, consideramos del todo improcedente que la Administración adopte como solución la contratación de un *seguro opcional*, cargando en el pasajero el coste derivado del cese de operaciones de una compañía aérea, del que es única y exclusivamente responsable la compañía aérea en cuestión. Igualmente, es obvio que ello no puede considerarse una medida aplicable a todos los consumidores dado que, si finalmente el pasajero opta por no contratarlo, sufrirá las consecuencias derivadas de dicho cese, produciéndose situaciones de desigualdad entre los propios afectados.

**En este sentido, CEAV considera que la constitución de una garantía financiera o un fondo de compensación es la única solución viable para paliar los perjuicios derivados del cese de operaciones de una compañía aérea, solicitando se elimine del redactado la posibilidad de contratar un seguro opcional.**

En otro orden de cosas, se indica que “están exentos de esta obligación aquellos vuelos que se encuentren garantizados en virtud de los derechos previstos en la normativa de viajes combinados.”

Pues bien al respecto debemos aclarar que ello es del todo incierto. La normativa europea de viajes combinados, esto es, la Directiva 90/314/CEE establece en su artículo 7: “El organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor.”

Es decir, **la garantía únicamente será aplicable en el caso de quiebra del organizador del viaje pero NUNCA en el supuesto de que quiebre una compañía aérea con la que se haya contratado el vuelo dentro de un viaje combinado.**

Dicha normativa ha sido transpuesta por cada Comunidad Autónoma y en todas ellas se ha recogido que la garantía **únicamente será efectiva para los casos de quiebra de organizadores de viajes combinados.**

**En base a lo expuesto, podemos afirmar con total rotundidad que la garantía financiera adoptada por los organizadores de viajes NO cubre el cese de operaciones de una compañía aérea por lo que solicitamos la eliminación del segundo párrafo del artículo 23.1.**

**DECIMO TERCERA:** Disposición adicional 2: La Confederación estima que el plazo de un año es demasiado largo. Se debe dar, como máximo tres meses.



En relación a los Criterios Financieros Locales de IATA, el pasado día 17 de diciembre se alcanzó un acuerdo con las Compañías aéreas, que garantiza el mantenimiento del pago mensual, y cuyos principales puntos, pendientes de ratificación por parte de la PAConf, son los siguientes:

- Agencias sujetas a rating: aquellas cuyo promedio de ventas al contado de 43 días (tomando como referencia los últimos 12 meses) sea superior a 500.000 €. En el caso de Agencias con producción inferior, se mantienen los criterios financieros vigentes hasta la fecha.
- Los niveles de rating a partir de los cuáles una agencia no tendría que presentar aval, se establecen en un 11 con Informa y un 6 y 6 en morosidad y solvencia con Iberinform.
- Se crean Avaless intermedios reducidos para las agencias que no hayan superado los niveles de rating antes señalados; de un 40% del riesgo para agencias que obtengan un 10 con Informa o un 5 y 5 con Iberinform y del 75% del riesgo para agencias que obtengan un 9 con Informa y un 4 y 4 con Iberinform.
- **Adelanto del día de recepción de fondos por IATA de las liquidaciones del 15 al 10 de cada mes,** como única alternativa viable ante la amenaza de imposición del pago semanal. No obstante, en aquellos meses en los que haya festivos nacionales en los primeros días hábiles de cada mes (excluyendo sábados y domingos), dicho día de pago se retrasará un día por cada festivo.

En paralelo, al reducirse los días de riesgo, se ha conseguido una **reducción del importe de los avales**, que pasarán de ser calculados sobre el promedio de ventas al contado de 50 días, tomando como referencia los últimos 12 meses, a **43 días de producción**. IATA se ha comprometido a proceder de forma proactiva al cambio de los mismos, pero si no lo hace, nos ponemos a su disposición para gestionar el cambio.

**La entrada en vigor de todos estos cambios PREVISTA será, previsiblemente el 1 de abril de 2013, es decir, la primera liquidación MENSUAL a la que se aplicarán los nuevos criterios será la del mes de abril, que debería ser abonada el 10 de mayo.**

**En caso de que la Agencia haya elegido la forma de pago SEMANAL dichos avales se reducirán a 17 días de producción en cash (antes 25).**

**No obstante, conforme a lo señalado el acuerdo se encuentra pendiente de ratificación por la PAConf. Por tanto, una vez esté confirmada la ratificación y fecha exacta de entrada en vigor de los nuevos criterios se remitirá texto completo, así como calendario de pagos 2013 modificado.**

En relación a la futura presentación de las Cuentas Anuales 2012 a IATA, le informo de un importante cambio de la Resolución 818g, como es la eliminación de la posibilidad de que un Agente pudiera proporcionar apoyo financiero adicional a través de una recapitalización, principalmente, para evitar tener que presentar avales ante IATA. Dicha modificación entró en vigor en 2012 y los criterios financieros se han modificado para incluir esta modificación y adaptarlos a las Resoluciones de IATA.

Por ello, aquellas Agencias que tuvieran previsto realizar una recapitalización en este sentido por no cumplir los criterios financieros locales, deberán realizarla antes del cierre del ejercicio 2012.

Por último, resaltar la labor realizada en varios casos planteados al Comisionado de Agencias en cuanto a discrepancias surgidas con IATA en cuanto a la aplicación de los criterios financieros locales, habiendo obtenido resultados muy positivos, ya que el TAC nos dio la razón e informó a IATA de la conveniencia de la devolución del aval a las agencias.

Pero la importancia de una de las Decisiones va más allá del caso en concreto, ya que en la misma el TAC señala que los criterios locales financieros son el contrato válido que rige los requisitos financieros de todas las empresas que quieren llegar a ser o que quieren mantener su acreditación IATA en España, y en todos los países que tengan establecidos Criterios Financieros.

CEAV había detectado la práctica de que IATA todo aval que tiene, independientemente del motivo del mismo, lo actualiza cada vez que la Agencia crece unos 10.000€ de producción, habiendo casos en los que no corresponde, si las cuentas son positivas, como es el caso de cambio de propiedad y nueva Agencia.

## COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS

A primero de año se remitió a todas nuestras asociaciones, listado actualizado de las comisiones de las Compañías Aéreas a las Agencias de viajes, para ese año.

**"MUY IMPORTANTE: Ni CEAV ni las Asociaciones que la integran son responsables del contenido de la información que suministran las compañías aéreas, ni facilitar esta información al público en general, debe entenderse, en modo alguno, como una toma de postura respecto a la misma. Esta información es la que cada Compañía Aérea ha hecho pública de forma previa. CEAV desea destacar que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes".**

**Según la información que dispone CEAV a 6 de marzo de 2012**

### COMISIONES BASICAS COMPAÑÍAS AEREAS - AGENCIAS

COMPAÑÍA	COMISION BASICA
AEROSUR	1,00%
AEROSVIT UKRANIAN AIRLINES	4,00%
AIGLE AZUR	1,00%
AIR ALGERY, excepto Mali	7,00%
AIR ARABIA MAROC	0,00%
AIR BERLIN	0,10%
AIR BURKINA	7,00%
AIR CALIN	0,00%
AIR CANADA	0,40%
AIR CARAIBES	0,50%
AIR EUROPA	0,00%
AIR FRANCE	0,10%
AIR INDIA	0,00%
AIR INDIA	0,00%
AIR MADAGASCAR	0,50%
AIR MALI	5,00%
AIR MAURITIUS	0,40%
AIR NAMIBIA	7,00%
AIR NEW ZEALAND	1,00%
AIR PACIFIC	5%, 7%
AIR TAHITI	5,00%
AIR TAHITI NUI	0,00%
AIR TRANSAT	5,00%
ALITALIA	0,10%
American Airlines - Rutas del Atlántico Norte ( EEUU, Canadá, SJU y México)	0,00%

American Airlines -Resto destinos - <b>Excepción: Todos los billetes cuyo itinerario comience en USA y Canadá comisión 0%</b>	0,40%
ARIANA ALGHAN AIRLINES	1,00%
ARIK AIR	0,00%
ARKIA	7,00%
ASERCA AIRLINES	3,00%
ASIANA AIRLINES	0,00%
AUSTRIAN AIRLINES	0,40%
AVIANCA	0,50%
BAHAMAS AIR	2,00%
BANGKOK AIRWAYS (PG)	5,00%
BELAVIA	1,00%
BRITISH AIRWAYS	0,00%
BULGARIA AIR	0,00%
CABO VERDE AIRLINES	1,00%
CATHAY PACIFIC	2,00%
CHINA AIRLINES	0,00%
CHINA EASTERN	0,00%
CHINA SOUTHERN, Tarifas publicadas: Vuelos Puros CZ	5%
CIMBER STERLING	0,00%
CITY AIRLINE	0,00%
CONDOR	0,40%
CONTINENTAL AIRLINES con origen en España	0,40%
COPA AIRLINES	1,00%
CORSAIR	0,50%
CSA-CZECH AIRLINES	1,00%
CUBANA DE AVIACION	3,00%
CYPRUS AIRWAYS	0,00%
DARWIN AIRLINES	0,00%
DELTA AIRLINES	0,10%
DONBASSAERO	7,00%
EL AL	1,00%
EMIRATES	1,00%
ETIHAD AIRWAYS (EY)	1,00%
EUROPE AIRPOST	0,00%
FINNAIR	0,20%
FLY BE	0,10%
GULF AIR	1,00%
HAINAN AIRLINES , Tarifas publicadas: Vuelos Puros HU	5%
HELI AIR MONACO	0,00%
HONG KONG AIRLINES, Tarifas publicadas: Vuelos Puros HX	5%
IBERIA	0,00%
ICELANDAIR	1,00%

JAPAN AIRLINES	1,00%
JET AIRWAYS	1,00%
KLM	0,10%
KOREAN AIR	1,00%
LANCHILE/LANECUADOR/LANDOMINICANA/LANPERU	0,50%
LAO AIRLINES	9%/5%
LOT	0,40%
LUFTHANSA	0,40%
LUXAIR	0,00%
LVIV AIRLINES	2,00%
MALASAIAN AIR LINES	0,00%
MERIDIANA	1,00%
MIAT - MONGOLIAN	0,00%
MONTENEGRO AIRLINES	0,00%
OLYMPIC AIR	1,00%
OMAN AIR	0,00%
PLUNA	0,00%
PRECISION AIR	1,00%
QANTAS	0,30%
QATAR AIRWAYS	1,00%
ROYAL AIR MAROC	1,00%
ROYAL BRUNEI	5,00%
SAS	0,40%
SATA INTERNATIONAL	1,00%
SENEGAL AIRLINES	1,00%
SINGAPORE AIRLINES	1,00%
SRILANKAN	0,00%
SUN D'OR	7,00%
SWISS INTERNATIONAL	0,40%
TAAG ANGOLA AIRLINES	0,00%
TACA	2,00%
TAP AIR PORTUGAL	0,40%
TAROM	1,00%
THAI	1,00%
TRANSAERO	5,00%
TUNISAIR	1,00%
U.S. AIRWAYS Con origen USA o Domésticos de EE.UU 0%	0,40%
UKRAINE INTERNATIONAL	0,40%
UNITED AIR LINES Con destino USA / Domésticos de EE.UU 0%	0,40%
UTAIR	5,00%
UZBEKISTAN	0,00%
VIETNAM AIRLINES	0,00%

Durante el mes de Julio RENFE, decidió modificar su sistema de sobrecomisiones, cuya entrada en vigor aplicada de forma retroactiva fue desde el 01/01/2012. La Compañía remitió, una carta a las Agencias de Viajes con la novación del contrato.

Los puntos que fueron modificados:

No obstante lo anterior, la Comisión de Transportes Ferroviarios de la Confederación sigue trabajando en conseguir un marco de relaciones normalizado con la Compañía, que reconozca el valor aportado por las Agencias de Viajes en la comercialización de sus productos.

Del mismo, las cuestiones más importantes que ya se han planteado a RENFE y que se ha comprometido a estudiar son:

- RENFE debe mejorar la herramienta de trabajo y convertirla en una herramienta profesional, con las mismas facilidades que los demás canales de venta al menos.
- Debe garantizar el acceso a todos los productos en las mismas condiciones que el resto de canales de venta, así como el acceso al inventario de plazas libres en cada tren, al igual que otros canales profesionales.
- Compensar mediante incentivos la publicidad que las Agencias de Viajes distribuimos de RENFE (por ejemplo, al imprimir sus billetes...).
- Modificar la publicidad interior de los trenes para no perjudicar al canal de las Agencias de Viajes.
- En cuanto al producto “Interrail” y Billetes Internacionales, debe dar acceso a las Agencias de Viajes a la entrega Inmediata de los billetes y pases, igual que sucede con otros canales, en beneficio de los clientes finales.
- Se debe solucionar la problemática de los billetes ida y vuelta pagados en efectivo, de modo que puedan ser anulados en cualquier canal para mayor comodidad de los clientes y se deben solucionar los problemas con las agencias que los creen y no que paguen todas. Asimismo, se ha solicitado a RENFE que informen debidamente al personal que atiende en las estaciones, para que cuando un cliente solicite el cambio en un billete vendido en una Agencia de Viajes, no lo anulen y le saquen uno nuevo, como hace una gran mayoría (encarecen el viaje y obligan al cliente a volver a la agencia a por el reintegro). Deben aplicar la TARIFA ESPECIAL nº 1 y cambiar, según la normativa. Esto se debía publicitar, sobretudo el último tema pues desde hace unos 7 meses no cambian los billetes de las agencias en las estaciones, por lo que sus clientes están desprotegidos y las agencias dan con una imagen bastante deteriorada.
- Es conveniente que de facilidades de transporte a los agentes de viajes, al igual que hace con otros colectivos.
- Dotar de material promocional a los puntos de venta de Agencias de Viajes, como por ejemplo la antigua Carpetilla para los billetes.

## RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

### AGENCIAS DE VIAJES

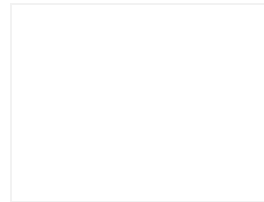
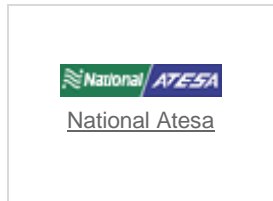
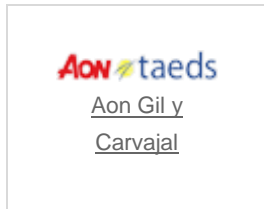
2000  
ACUARELA  
ANGALIA TOUR OPERADOR  
AR BUSINESS TRAVEL  
ARENAS  
ARISTA  
ARIZONA  
ARPA  
ATENEO  
BIOTOUR  
BUSCO CRUCERO.COM  
CAMPA  
CATAI  
CELLAR TASTINGS, S.L.  
CEMO / TROTAMUNDOS  
CENTURY - INCOMING, S.L.  
COLUMBIA  
CREATUR  
DESTINIA, S.L.  
DOLPHINS TRAVEL  
EL CORTE INGLES  
EMERTRAVEL, S.A.  
ESCORIAL  
EUROEXPRESS VIAJES Y TURISMO, S.A.  
EUROPA MUNDO VACACIONES  
EXCELENCIA  
FACTOR OCIO  
GARTOUR  
GOLFSPAIN TOURS  
GULLIVER'S TRAVEL ASSOCIATES, S.A.  
HELICE  
HIMALAYA  
IA VIAJES  
ICU  
INTERNACIONAL CARISMA MAGIC TOURS,S.L.  
INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.  
JTB VIAJES SPAIN S.A.  
JUCAR / GENERAL TOURS  
KARISMA  
KUONI TOURS  
L4 VIAJES  
MADE FOR SPAIN, S.A.  
MAPA PLUS  
MAPA TOURS  
MAS AMERICA, TOUR OPERADOR  
METRO  
MILLAN TRAVEL  
MSC CRUCEROS  
MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY  
MUCHOVIAJE  
N.L. VIAJES  
OLYMPIA MADRID, S.A.  
OMEGA PLUS, S.L.  
PANAVISION  
PEGASUS-PEGATUR, S.A.  
POLITOURS  
POLVANI  
PROTEL/BANCOTEL  
PROVIAS  
PROXIMO ORIENTE  
RURALIA-MARKETING Y TURISMO RURAL  
RUSTICAE VIAJES, S.L.  
SELASI  
SENDAS DE EUROPA  
SERVIVUELO (V. ZAMER)  
SET VIAJES, S.L.  
SIASA  
SINOWIND  
SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS  
SPECIAL TOURS  
SURLAND  
TAJO  
TEAM 3  
TIERRA VIVA  
TRANSHOTEL CENTRAL DE RESERVAS, S.L.  
TRANSIBERICA  
TRANSRUTAS  
TRAVELLING CONSULTANTS  
TUMLARE CORPORATION  
TURISMO Y PEREGRINACIONES 2000  
TURYOCIO  
UPPER CLASS, S.L.  
VIAJES Y VACACIONES RIO TAJO  
ZAFIRO

## GRUPO COMERCIALES

GRUPO AIRMET  
GRUPO ALMEIDA  
GRUPO CARREFOUR VIAJES  
GRUPO CYBAS

GRUPO PLANTOUR  
GRUPO STAR VIAJES  
GRUPO UNIDA

## MIEMBROS ADHERIDOS





## **CIERRE**

Al cierre de la presente memoria se puede concluir sin ambages que se ha sacado adelante con un resultado muy positivo un año a priori complicado; el generoso esfuerzo de toda la UNAV ha conseguido incrementar los niveles de servicio y actividad cuando más necesario resultaba para el sector que se encuentra sometido a diversas turbulencias al igual que el resto de las empresas del país. Por tanto, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todos los que forman del Consejo Directivo y al equipo humano de la Asociación por su esfuerzo y colaboración permanente.

### **CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2011**

**JOSÉ LUIS PRIETO OTERO**

**JOSÉ GORDO MARTÍNEZ**

**JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO**

**JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ**

**ANA ROMERO MUÑOZ**

**LAURA FERNÁNDEZ TORRES**

**MANUEL SOLANS ESCARIO**

**JESÚS NUÑO DE LA ROSA**

**INMACULADA MORENO MORENO**

**AGUSTÍN LAMANA MARÍN**

**VICENTE GARCÍA DÍAZ**

**RAFAEL SÁNCHEZ SENDARRRUBIAS**

**INMACULADA ALMEIDA PEDRAZA**

**EDUARDO GONZÁLEZ PÉREZ**

**NATALIA FRUTOS RUIZ**

**JOSÉ LUIS BARBERO**

**JOSÉ LUIS GARCÍA LOZANO**

**MIGUEL NAVARRETE VEGA**

**RAMÓN BUENDÍA PERONA**

**ALBERTO CEJO PÉREZ**

**SECRETARIO GENERAL**

#### **ADMINISTRACIÓN**

**LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**

#### **COMERCIAL**

**MARISA PARRONDO RODRÍGUEZ**