

MEMORIA

2.004



UNAV
UNIÓN DE
AGENCIAS
DE VIAJES

ÍNDICE

	<u>Página</u>
PRESENTACIÓN	3
CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS	5
REGLAMENTACIONES Y NORMATIVAS	7
* Presupuestos Generales del Estado para el año 2005	9
9	
➤ Interés legal del dinero	9
➤ Bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional durante 2005	9
⇒ Topes máximo y mínimo de las bases de cotización	
⇒ Bases y tipos de cotización en el Régimen General	
⇒ Cotización en el Régimen Especial de los Trabajadores por Cuenta Propia o autónomos	
➤ Impuesto sobre Sociedades	12
⇒ Pago fraccionado	
⇒ Libertad de amortización	
⇒ Coeficientes de corrección monetaria	
⇒ Tipo de gravamen	
➤ Programa de Fomento del Empleo para 2005	16
➤ Apoyo financiero a las PYMES	26
➤ Planes de Pensiones de Empleo o Seguros Colectivos	27
* Nueva Ley General Tributaria	28
* Régimen simplificado de Contabilidad	31
* Medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales	34
* Determinación del IVA en trayectos entre la Península y las Islas Baleares	37
* Régimen tarifario de los vehículos de turismo	41
* Registro telemático en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	44
* Convenio Colectivo laboral del Sector de Agencias de Viajes ..	46
* Defensor del cliente de las Entidades financieras	47
* Incorporación a la Universidad de los Estudios superiores de Turismo	49
* Interpretación del Tribunal Supremo de determinado artículo del Reglamento de Ordenación de Transportes Terrestres	50

	<u>Pag.</u>
* Inconstitucionalidad parcial de la Ley de Horarios Comerciales de la Comunidad de Madrid.....	51
* Explotación de máquinas recreativas en establecimientos de hostelería	52
* Fiestas Laborales para 2005	53
RELACIONES CON PROVEEDORES	56
IBERIA	58
SPANAIR	69
AIR EUROPA.....	76
IATA/APEJC	77
SAVIA/AMADEUS	82
GALILEO	83
RENFE	85
TRASMEDITERRÁNEA	86
Comisión de Receptivo de CAAVE	88
Mayoristas	97
Área de Receptivo de UNAV	98
Intrusismo.....	99
ACCIONES ASOCIATIVAS	104
Apoyo Asociativo ante anomalías de cobro de cantidades adeudadas a nuestras empresas.....	106
CAAVE.....	107
CEIM.....	110
FITUR	111
Juntas Arbitrales del Transporte	112
Relaciones con la Dirección General de Turismo	113
Convención UNAV	114
Acuerdo con BANESTO.....	115
Formación.....	116
Turismo Rural.....	117
Mesa de Diálogo.....	118
HECHOS Y CIFRAS	119
RELACIÓN DE ASOCIADOS	120
CIERRE.....	122

PRESENTACIÓN

Como todos los años, es nuestro propósito someter a la Asamblea la Memoria de actividades de UNAV en el año 2004 y pretendemos que tal objetivo se cumpla de forma sucinta, pero completa.

2004 es un año que está, desafortunadamente, marcado por hechos y acontecimientos luctuosos para la sociedad en general y por circunstancias no precisamente alentadoras para nuestro Sector.

Cuando nos referimos a dicho año, no podemos dejar de dedicar un emocionado recuerdo al 11-M, del que Madrid ha sabido reaccionar, aún manteniendo vivas las trágicas imágenes, con la fuerza que, en otras ocasiones históricas, lo convirtió en ejemplar referente.

El pasado año, dentro de la cadena de infortunios, terminó con el cataclismo del Tsunami. Desgraciadamente sobra cualquier comentario, salvo recordar que UNAV, a iniciativa de un Consejero, abrió una desinteresada línea de colaboración con nuestros colegas de aquellas latitudes que, durante años, tan profesionalmente, han colaborado en nuestra actividad.

El turismo, después del paréntesis de las tragedias, ha mantenido su actividad y, por ello, todos sus intérpretes, y desde luego las Agencias de Viajes, debemos sentirnos orgullosos.

El año 2004, del que a través de esta Memoria damos noticia, es también el umbral de la disminución de las comisiones que percibimos de las Compañías Aéreas, ya que, como todos recordáis, en 2005 comienza la aplicación del calendario de recortes de tales porcentajes, sin que ello pueda representar, en ningún caso, que vayamos a asumir las consecuencias que la llegada a la llamada "comisión cero" podría acarrear, modificando la naturaleza jurídica de nuestra relación y actividad con las Compañías, situación ésta que no aceptaríamos.

A pesar de todo, hay datos alentadores, como son los de que crecen significativamente las reservas aéreas y aumentan también las ventas "on line". Por otra parte, UNAV tiene muy adelantado proyecto, del que en su momento dará cumplida noticia, que, a buen seguro, ha de permitir la expansión de nuestras actividades y transacciones de nuestras empresas.

Solicitamos de la Asamblea la aprobación de esta Memoria, así como de las cuentas, que también a ella se someten, cuyas cifras y datos se presentan con toda transparencia y rigor.

José Luis Prieto Otero
Presidente

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

A 31 de diciembre de 2004, el número total de asociados de UNAV, incluidos los Miembros Adheridos, asciende a 195, una vez computadas las altas y las bajas en la Asociación, expresadas así:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

DE VIAJES
THERM HOTELS VIAJES
DESTINOS DE AMÉRICA
ELIGE TU VIAJE

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

INTERMUNDOS
METROPOLITAN
LUAMAR
OXFORD
CTI VIAJES
OMNISIBERIA
ADEIRA
TURIMUNDO
BOGA
HALCÓN
IBEROAMÉRICA
AZABACHE

INTERAMÉRICAS
MASCOT
TERRA NOSTRA
SERVIPASS
TYGG TOURS
EXPRESS 27
MUNDOVIAJE.COM
TRAVELPOL
HIPER VIAJES
FESTIVAL CRUCEROS
HIPPO CENTRAL
ENCLAVES DEL MUNDO

En su oportuno pasaje, se relacionan los 195 asociados hoy a UNAV.

REGLAMENTACIONES Y NORMATIVAS

PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO PARA EL AÑO 2005

La Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2005 regula exclusivamente, como afirma su Exposición de Motivos, los aspectos necesarios referidos a las materias que la Constitución y la doctrina del Tribunal Constitucional remite al ámbito de ella y entiende, sigue diciendo su Exposición de Motivos, que las Leyes de Medidas, que han ido alcanzando un gran extensión y heterogeneidad, dificultan su conocimiento real por los ciudadanos, debiendo valorarse también su volumen, brevedad en los plazos y acumulación al trabajo de elaborar dicha Ley, que se hace eco de la crítica del Consejo de Estado a las Leyes de Medidas y ello desde el punto de vista de la técnica legislativa.

Sobre tales bases de esta Ley, en su nueva estructura, conviene resaltar:

➤ Interés legal del dinero.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 24/1984, de 29 de junio, sobre modificación del tipo de interés legal del dinero, éste queda establecido en el 4% hasta el 31 de diciembre del año 2005.

Durante el mismo período, el interés de demora que se refiere el artículo 26.6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, será del 5%.

➤ Bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional durante 2005.

Las bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, a partir de 1 de enero de 2005, serán las siguientes:

⇒ *Topes máximo y mínimo de las bases de cotización a la Seguridad Social.*

- 1. El tope máximo de la base de cotización en cada uno de los Regímenes de la Seguridad Social que lo tengan establecido, queda fijado, a partir de 1 de enero de 2005, en la cuantía de 2.813,40 euros mensuales.*
- 2. De acuerdo con lo establecido en el número 2 del artículo 16 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real*

Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, durante el año 2005, las bases de cotización en los Regímenes de la Seguridad Social y respecto de las contingencias que se determinan en este artículo, tendrán como tope mínimo las cuantías del salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, incrementadas en un sexto, salvo disposición expresa en contrario.

⇒ *Bases y tipos de cotización en el Régimen General de la Seguridad Social.*

1. *Las bases mensuales de cotización para todas las contingencias y situaciones protegidas por el Régimen General de la Seguridad Social, exceptuadas las de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, estarán limitadas, para cada grupo de categorías profesionales, por las bases mínimas y máximas siguientes:*
 - a) *Las bases mínimas de cotización, según categorías profesionales y grupos de cotización, se incrementarán, desde 1 de enero de 2005 y respecto de las vigentes en 31 de diciembre de 2004, en el mismo porcentaje en que aumente el salario mínimo interprofesional.*
 - b) *Las bases máximas, cualquiera que sea la categoría profesional y grupo de cotización, durante el año 2005, serán de 2.813,40 euros mensuales o de 93,78 euros diarios.*
2. *Los tipos de cotización en el Régimen General de la Seguridad Social serán, durante el año 2005, los siguientes:*
 - a) *Para las contingencias comunes el 28,30 por 100, siendo el 23,60 por 100 a cargo de la empresa y el 4,70 por 100 a cargo del trabajador.*
 - b) *Para las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se aplicarán, reducidos en un 10 por 100, los porcentajes de la tarifa de primas aprobada por el Real Decreto 2930/1979, de 29 de diciembre, siendo las primas resultantes a cargo exclusivo de la empresa.*
3. *Durante el año 2005, para la cotización adicional por horas extraordinarias establecida en el artículo 111 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, se aplicarán los siguientes tipos de cotización:*
 - a) *Cuando se trate de las horas extraordinarias motivadas por fuerza mayor, el 14,00 por 100, del que el 12,00 por 100 será a cargo de la empresa y el 2,00 por 100 a cargo del trabajador.*

b) Cuando se trate de las horas extraordinarias no comprendidas en el párrafo anterior, el 28,30 por 100, del que el 23,60 por 100 será a cargo de la empresa y el 4,70 por 100 a cargo del trabajador.

4. A partir de 1 de enero de 2005, la base máxima de cotización por contingencias comunes aplicable a los representantes de comercio será la prevista con carácter general en el apartado Dos.1.b) del presente artículo.

⇒ *Cotización en el Régimen Especial de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.*

1. La base máxima de cotización será de 2.813,40 euros mensuales. La base mínima de cotización será de 770,40 euros mensuales.

2. La base de cotización de los trabajadores autónomos que, a partir de 1 de enero de 2005, tengan una edad inferior a 50 años, será la elegida por ellos dentro de las bases máxima y mínima fijadas en el apartado anterior.

La base de cotización de los trabajadores autónomos que, a primero de enero de 2005, tuvieran 50 o más años cumplidos, estará comprendida entre las cuantías de 781,90 euros mensuales y 1.465,60 euros mensuales, salvo que se trate del cónyuge superviviente del titular del negocio que, como consecuencia del fallecimiento de éste, haya tenido que ponerse al frente del mismo y darse de alta en este Régimen Especial con 45 o más años de edad, en cuyo caso, la elección de bases estará comprendida entre las cuantías de 770,40 y 1.465,50 euros mensuales.

No obstante, los trabajadores autónomos que con anterioridad a los cincuenta años hubieran cotizado en cualquiera de los Regímenes del Sistema de Seguridad Social cinco o más años, podrán mantener durante 2005 la base de cotización del año 2004 incrementada en un porcentaje comprendido entre los que haya aumentado la base mínima y la máxima de cotización a este Régimen.

3. En los supuestos de trabajadores de 30 o menos años de edad, o de mujeres de 45 o más años de edad dados de alta en este Régimen Especial en los términos establecidos en la disposición adicional trigésima quinta del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en la redacción anterior a la entrada en vigor de la presente Ley, la base de cotización será la elegida por ellos entre las cuantías siguientes: 584,10 y 2.813,40 euros mensuales, excepto en los supuestos

en que sean de aplicación los límites a que se refiere el segundo párrafo del apartado anterior.

- 4. El tipo de cotización en este Régimen Especial de la Seguridad Social será el 29,80 por 100. Cuando el interesado no se haya acogido a la protección por incapacidad temporal, el tipo de cotización será el 26,50 por 100.*
- 5. Para las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se aplicarán los porcentajes de la tarifa de primas incluida en el Anexo 2 del Real Decreto 2930/1979, de 29 de diciembre, sobre la base de cotización elegida por el interesado.*

➤ Impuesto sobre Sociedades.

⇒ *Pago fraccionado.*

Respecto de los períodos impositivos que se inicien durante el año 2005, el porcentaje a que se refiere el apartado 4 del artículo 45 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, será el 18 por 100 para la modalidad de pago fraccionado prevista en el apartado 2 del mismo. Las deducciones y bonificaciones a las que se refiere dicho apartado incluirán todas aquellas otras que le fueren de aplicación al sujeto pasivo.

Para la modalidad prevista en el apartado 3 del artículo 45 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, el porcentaje será el resultado de multiplicar por cinco séptimos el tipo de gravamen redondeado por defecto.

Estarán obligados a aplicar la modalidad a que se refiere el párrafo anterior los sujetos pasivos cuyo volumen de operaciones, calculado conforme a lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, haya superado la cantidad de 6.010.121,04 euros durante los doce meses anteriores a la fecha en que se inicien los períodos impositivos dentro del año 2005.

No obstante, las entidades que, por exigencia de normas contables españolas de obligado cumplimiento, deban utilizar la formulación de sus cuentas anuales individuales del año 2005 criterios contables adaptados a las normas internacionales de información financiera aprobadas por los Reglamentos de la Unión Europea, podrán aplicar, exclusivamente en el pago fraccionado correspondiente al mes de abril de 2005, la modalidad prevista

en el apartado 2 del artículo 45 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

⇒ *Libertad de amortización.*

- 1. Los elementos del inmovilizado material nuevos, puestos a disposición del sujeto pasivo en el período impositivo en el que se cumplan las condiciones del artículo anterior, podrán ser amortizados libremente siempre que, durante los veinticuatro meses siguientes a la fecha del inicio del período impositivo en que los bienes adquiridos entren en funcionamiento, la plantilla media total de la empresa se incremente respecto de la plantilla media de los 12 meses anteriores, y dicho incremento se mantenga durante un período adicional de otros veinticuatro meses.*

La cuantía de la inversión que podrá beneficiarse del régimen de libertad de amortización será la que resulte de multiplicar la cifra de 120.000 euros por el referido incremento calculado con dos decimales.

Para el cálculo de la plantilla media total de la empresa y de su incremento se tomarán las personas empleadas, en los términos que disponga la legislación laboral, teniendo en cuenta la jornada contratada en relación a la jornada completa.

La libertad de amortización será aplicable desde la entrada en funcionamiento de los elementos que puedan acogerse a ella.

- 2. El régimen previsto en el apartado anterior también será de aplicación a los elementos encargados en virtud de un contrato de ejecución de obra suscrito en el período impositivo, siempre que su puesta a disposición sea dentro de los 12 meses siguientes a su conclusión.*
- 3. Lo previsto en los dos apartados anteriores será igualmente de aplicación a los elementos del inmovilizado material construidos por la propia empresa.*
- 4. La libertad de amortización será incompatible con los siguientes beneficios fiscales:*
 - a) La bonificación por actividades exportadoras, respecto de los elementos en los que se inviertan los beneficios objeto de aquélla.*
 - b) La reinversión de beneficios extraordinarios, la exención por reinversión y la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, respecto de los elementos en los que se reinvierta el importe de la transmisión,*

5. *En caso de transmisión de elementos que hayan gozado de libertad de amortización, únicamente podrá acogerse a la exención por reinversión la renta obtenida por diferencia entre el valor de transmisión y su valor contable, una vez corregida en el importe de la depreciación monetaria.*
6. *En el supuesto de que se incumpliese la obligación de incrementar o mantener la plantilla se deberá proceder a ingresar la cuota íntegra que hubiere correspondido a la cantidad deducida en exceso más los intereses de demora correspondientes.*
El ingreso de la cuota íntegra y de los intereses de demora se realizará conjuntamente con la autoliquidación correspondiente al período impositivo en el que se haya incumplido una u otra obligación.
7. *Lo previsto en este artículo también será de aplicación a los elementos del inmovilizado material nuevos objeto de un contrato de arrendamiento financiero, a condición de que se ejercite la opción de compra.*

⇒ *Coeficientes de corrección monetaria.*

Uno. Con efectos para los períodos impositivos que se inicien durante el año 2005, los coeficientes previstos en el artículo 15.10.a) del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, en función del momento de adquisición del elemento patrimonial transmitido, serán los siguientes:

	<u>Coeficiente</u>
<i>Con anterioridad a 1 de enero de 1984</i>	<i>2,0420</i>
<i>En el ejercicio 1984.</i>	<i>1,8541</i>
<i>En el ejercicio 1985.</i>	<i>1,7124</i>
<i>En el ejercicio 1986</i>	<i>1,6120</i>
<i>En el ejercicio 1987</i>	<i>1,5357</i>
<i>En el ejercicio 1988</i>	<i>1,4672</i>
<i>En el ejercicio 1989</i>	<i>1,4031</i>
<i>En el ejercicio 1990</i>	<i>1,3481</i>
<i>En el ejercicio 1991</i>	<i>1,3022</i>
<i>En el ejercicio 1992</i>	<i>1,2732</i>
<i>En el ejercicio 1993</i>	<i>1,2567</i>
<i>En el ejercicio 1994</i>	<i>1,2339</i>
<i>En el ejercicio 1995</i>	<i>1,1846</i>
<i>En el ejercicio 1996</i>	<i>1,1282</i>
<i>En el ejercicio 1997</i>	<i>1,1029</i>
<i>En el ejercicio 1998</i>	<i>1,0887</i>
<i>En el ejercicio 1999</i>	<i>1,0811</i>
<i>En el ejercicio 2000</i>	<i>1,0757</i>

<i>En el ejercicio 2001</i>	<i>1,0536</i>
<i>En el ejercicio 2002</i>	<i>1,0408</i>
<i>En el ejercicio 2003</i>	<i>1,0232</i>
<i>En el ejercicio 2004</i>	<i>1,0134</i>
<i>En el ejercicio 2005</i>	<i>1,0000</i>

Dos. Los coeficientes se aplicarán de la siguiente manera:

- a) Sobre el precio de adquisición o coste de producción, atendiendo al año de adquisición o producción del elemento patrimonial. El coeficiente aplicable a las mejoras será el correspondiente al año en que se hubiesen realizado.*
- b) Sobre las amortizaciones contabilizadas, atendiendo al año en que se realizaron.*

Tres. Tratándose de elementos patrimoniales actualizados de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, los coeficientes se aplicarán sobre el precio de adquisición y sobre las amortizaciones contabilizadas correspondientes al mismo, sin tomar en consideración el importe del incremento neto de valor resultante de las operaciones de actualización.

La diferencia entre las cantidades determinadas por la aplicación de lo establecido en el apartado anterior se minorará en el importe del valor anterior del elemento patrimonial y al resultado se aplicará, en cuanto proceda, el coeficiente a que se refiere la letra c) del apartado 10 del artículo 15 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

El importe que resulte de las operaciones descritas en el párrafo anterior se minorará en el incremento neto de valor derivado de las operaciones de actualización previstas en el Real Decreto-ley 7/1996, siendo la diferencia 2. Se entenderá por tipo medio de gravamen autonómico o complementario, el derivado de multiplicar por 100 el cociente resultante de dividir la positiva así determinada el importe de la depreciación monetaria a que hace referencia el apartado 10 del artículo 15 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Para determinar el valor anterior del elemento patrimonial actualizado se tomarán los valores que hayan sido considerados a los efectos de aplicar los coeficientes establecidos en el apartado Uno.

⇒ *Tipo de gravamen.*

Las entidades que cumplan las previsiones previstas en el artículo 108 de esta Ley tributarán con arreglo a la siguiente escala, excepto si de acuerdo

con lo previsto en el artículo 28 de esta Ley deban tributar a un tipo diferente del general:

a) Por la parte de base imponible comprendida entre 0 y 120.202,41 euros, al tipo 30 por 100.

b) Por la parte de base imponible restante, al tipo del 35 por 100.

Cuando el período impositivo tenga una duración inferior al año, la parte de la base imponible que tributará al tipo del 30 por 100 será la resultante de aplicar a 120.202,41 euros la proporción en la que se hallen el número de días del período impositivo entre 365 días, o la base imponible del período impositivo cuando ésta fuera inferior.

➤ Programa de fomento del empleo para 2005.

Uno. Ámbito de aplicación.

1. Podrán acogerse a las bonificaciones establecidas para el programa de fomento de empleo:

1.1. Las empresas que contraten indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos y de acuerdo con los requisitos y condiciones que se señalan en esta norma, a trabajadores desempleados, inscritos en la oficina de empleo e incluidos en algunos de los colectivos siguientes:

a) Mujeres desempleadas, entre dieciséis y cuarenta y cinco años.

b) Mujeres desempleadas, cuando se contraten para prestar servicios en profesiones u ocupaciones con menor índice de empleo femenino.

c) Desempleados inscritos ininterrumpidamente en la oficina de empleo durante seis o más meses.

d) Desempleados mayores de cuarenta y cinco años y hasta cincuenta y cinco.

e) Desempleados mayores de cincuenta y cinco años y hasta sesenta y cinco.

f) Desempleados perceptores de prestaciones o subsidios por desempleo, a los que les reste un año o más de percepción en el momento de la contratación.

g) Desempleados perceptores del subsidio por desempleo a favor de los trabajadores incluidos en el Régimen especial agrario de la Seguridad Social, así como a los perceptores de la renta agraria.

- h) Desempleados admitidos en el programa que contempla la ayuda específica denominada renta activa de inserción.*
 - i) Mujeres desempleadas inscritas en la oficina de empleo que sean contratadas en los veinticuatro meses siguientes a la fecha del parto.*
- 1.2. Los trabajadores incluidos en el campo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social para trabajadores por cuenta propia o autónomos, dados de alta en el mismo al menos desde el 1 de enero de 2004, que contraten indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, a trabajadores desempleados inscritos en la oficina de empleo incluidos en alguno de los colectivos definidos en el apartado anterior.*
- 1.3. Las empresas y las entidades sin ánimo de lucro que contraten, indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, o temporalmente, trabajadores desempleados en situación de exclusión social, podrán acogerse a las bonificaciones previstas en esta norma en los términos que en la misma se indican. La situación de exclusión social se acreditará por los servicios sociales competentes y queda determinada por la pertenencia a alguno de los siguientes colectivos:*
- a) Perceptores de rentas mínimas de inserción, o cualquier otra prestación de igual o similar naturaleza, según la denominación adoptada en cada Comunidad Autónoma.*
 - b) Personas que no puedan acceder a las prestaciones a las que se hace referencia en el párrafo anterior, por alguna de las siguientes causas: Falta de período exigido de residencia o empadronamiento, o para la constitución de la unidad perceptora.*
 - c) Haber agotado el período máximo de percepción legalmente establecido.*
 - d) Jóvenes mayores de dieciocho años y menores de treinta, procedentes de instituciones de protección de menores.*
 - e) Personas con problemas de drogadicción o alcoholismo que se encuentren en procesos de rehabilitación o reinserción social.*
 - f) Internos de centros penitenciarios cuya situación penitenciaria les permita acceder a un empleo, así como liberados condicionales y ex reclusos.*
 - g) Menores internos incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, cuya situación les permita acceder a un empleo,*

así como los que se encuentran en situación de libertad vigilada y los ex-internos.

- 1.4. Las cooperativas o sociedades laborales a las que se incorporen desempleados incluidos en alguno de los colectivos establecidos en los apartados 1.1 y 1.3 de este número uno, como socios trabajadores o de trabajo, con carácter indefinido y siempre que la entidad haya optado por un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores por cuenta ajena.*
- 1.5. Los empleadores a los que se refieren los apartados 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4 que contraten o incorporen indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, o temporalmente, a personas que tengan acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia de género por parte de algún miembro de la unidad familiar de convivencia.*
- 2. Igualmente se incentivará, en los términos previstos en esta norma, la transformación en indefinidos, incluida la modalidad de fijo discontinuo, de los contratos de duración determinada o temporales, celebrados con anterioridad al 1 de enero de 2005. Además, se incentivará la transformación en indefinidos de los contratos formativos, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación, cualquiera que sea la fecha de su celebración.*
- 3. Asimismo, los contratos de trabajo de carácter indefinido, suscritos con trabajadores de sesenta o más años y con una antigüedad en la empresa de cinco o más años, darán derecho a las bonificaciones previstas en esta disposición.*

Las cooperativas tendrán derecho a dichas bonificaciones respecto a sus socios trabajadores o de trabajo, con vínculo de carácter indefinido, mayores de sesenta años y con la antigüedad establecida en el párrafo anterior, siempre que la entidad haya optado por un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores por cuenta ajena.
- 4. Los contratos de trabajo, de carácter indefinido o de duración determinada o temporales, de las mujeres trabajadoras que sean suspendidos por maternidad o por excedencia por cuidado de hijo, así como la transformación de los contratos de duración determinada o temporales en indefinidos, darán derecho a las bonificaciones previstas en este artículo cuando se produzca la reincorporación efectiva de la mujer al trabajo en los dos años siguientes a la fecha del parto, siempre que éste se hubiera producido con posterioridad al 27 de abril de 2003.*

Las cooperativas y las sociedades laborales tendrán derecho a dichas bonificaciones respecto de sus socias trabajadoras o de trabajo, con vínculo de carácter indefinido, siempre que la entidad haya optado por un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores por cuenta ajena.

Dos. Requisitos de los beneficiarios.

Los beneficiarios de las ayudas previstas en esta norma deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social tanto en la fecha de la concesión de las bonificaciones como durante la percepción de las mismas. La falta de ingreso en plazo reglamentario de dichas obligaciones dará lugar a la pérdida automática de las bonificaciones reguladas en el presente programa, respecto de las cuotas correspondientes a períodos no ingresados en dicho plazo.*
- b) No haber sido excluidos del acceso a los beneficios derivados de la aplicación de los programas de empleo por la comisión de infracciones muy graves no prescritas, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 46.2 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, Texto Refundido aprobado en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.*

Tres. Incentivos.

- 1. Los contratos indefinidos iniciales, incluidos los fijos discontinuos, a tiempo completo o parcial, celebrados durante el año 2005, darán derecho, a partir de la fecha de la contratación, a las siguientes bonificaciones de la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes:*
 - a) Contratación de mujeres desempleadas entre dieciséis y cuarenta y cinco años: 25 por 100 durante el período de los veinticuatro meses siguientes al inicio de la vigencia del contrato.*
 - b) Contratación de mujeres para prestar servicios en profesiones y ocupaciones establecidas en la Orden ministerial de 16 de septiembre de 1998, para el fomento del empleo estable de mujeres en las profesiones y ocupaciones con menor índice de empleo femenino, que reúnan, además, el requisito de permanecer inscritas ininterrumpidamente en la oficina de empleo, por un período mínimo de seis meses, o bien sean mayores de cuarenta y cinco años: 70 por 100 durante el primer año de vigencia del contrato; 60 por 100 durante el segundo año de vigencia del mismo. Si no reunieran alguno de los anteriores requisitos adicionales, la bonificación será del 35 por 100 durante el período de los veinticuatro meses siguientes al inicio de la vigencia del contrato.*

- c) *Contrataciones de desempleados inscritos ininterrumpidamente en la oficina de empleo durante un período mínimo de seis meses: 20 por 100 durante el período de los veinticuatro meses siguientes al inicio de la vigencia del contrato.*
 - d) *Contrataciones de desempleados mayores de cuarenta y cinco años y hasta los cincuenta y cinco: 50 por 100 durante el primer año de vigencia del contrato; 45 por 100 durante el resto de la vigencia del mismo.*
 - e) *Contrataciones de desempleados mayores de cincuenta y cinco y hasta los sesenta y cinco años: 55 por 100 durante el primer año de vigencia del contrato; 50 por 100 durante el resto de la vigencia del mismo.*
 - f) *Contratación de perceptores de prestaciones o subsidios por desempleo, a los que les reste un año o más de percepción en el momento de la contratación: 50 por 100 durante el primer año de vigencia del contrato; 45 por 100 durante el segundo año de vigencia del mismo.*
 - g) *Contrataciones de desempleados perceptores del subsidio de desempleo en favor de los trabajadores incluidos en el Régimen especial agrario de la Seguridad Social, así como a los perceptores de la renta agraria: 90 por 100 durante el primer año de vigencia del contrato; 85 por 100 durante el segundo año de vigencia del mismo.*
 - h) *Contratación de desempleados admitidos en el programa que contempla la ayuda específica denominada renta activa de inserción: 65 por 100 durante veinticuatro meses siguientes al inicio de la vigencia del contrato; 45 por 100 durante el resto de vigencia del mismo en el caso de trabajadores mayores de cuarenta y cinco años y hasta los cincuenta y cinco; o 50 por 100 durante el resto de vigencia del mismo en el caso de trabajadores mayores de cincuenta y cinco años y hasta los sesenta y cinco.*
 - i) *Contratación de mujeres desempleadas inscritas en la oficina de empleo que sean contratadas en los veinticuatro meses siguientes a la fecha de parto: 100 por 100 durante los doce meses siguientes al inicio de la vigencia del contrato.*
2. *La contratación indefinida a tiempo completo o parcial, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, que realice un trabajador autónomo de los referidos en el apartado 1.2 del número Uno con un trabajador desempleado dará lugar a la aplicación de las bonificaciones en la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes previstas en el número 1 de este apartado, con un incremento de cinco puntos respecto de lo previsto para cada caso, excepto en el supuesto del apartado i).*
3. *La incorporación a las cooperativas o sociedades laborales como socios trabajadores o de trabajo, con carácter indefinido y encuadrados en un*

régimen por cuenta ajena de Seguridad Social que se produzcan hasta el 31 de diciembre de 2005, darán derecho a partir de la fecha de incorporación a las bonificaciones de la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes establecidas en los apartados 1, 5, 6, 7 y 8 de este número tres, según proceda en cada caso.

- 4. Cuando las contrataciones iniciales previstas en los párrafos c), d), e), f) y h) del apartado 1 y en los apartados 2,3,5 y 6 de este número se realicen a tiempo completo con mujeres desempleadas, las bonificaciones de cuotas se incrementarán en diez puntos.*
- 5. Las empresas y entidades que contraten indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, o temporalmente, bien mediante contrataciones a tiempo completo o parcial, a trabajadores desempleados en situación de exclusión social, en los términos del apartado 1.3 del número Uno, podrán aplicar una bonificación en la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes del 65 por 100, durante un máximo de veinticuatro meses. Cuando un mismo trabajador celebre distintos contratos de trabajo, ya sea con una misma empresa o entidad, o con otra distinta, con o sin solución de continuidad, se aplicará igualmente el máximo de veinticuatro meses desde la fecha inicial del primer contrato.*
- 6. Los empleadores a los que se refieren los apartados 1.1,1.2,1.3 y 1.4 del número uno que contraten o incorporen indefinidamente, incluida la contratación de trabajadores fijos discontinuos, o temporalmente, a personas que tengan acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia de género por parte de algún miembro de la unidad familiar de convivencia, podrán aplicar una bonificación en la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes del 65 por 100, durante un máximo de veinticuatro meses. Cuando un mismo trabajador celebre distintos contratos de trabajo, ya sea con un mismo empleador o con otro distinto, con o sin solución de continuidad, se aplicará igualmente el máximo de veinticuatro meses desde la fecha inicial del primer contrato.*
- 7. Las transformaciones en indefinidos, incluidas las que se acuerden a la modalidad de fijo discontinuo que se realicen hasta el 31 de diciembre de 2005, de los contratos de duración determinada o temporales celebrados a tiempo completo o parcial con anterioridad al 1 de enero de 2005, así como la de los contratos formativos, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación concertados, de acuerdo a lo dispuesto en su normativa reguladora, a tiempo completo o parcial, cualquiera que sea la fecha de su celebración, darán lugar a una bonificación del 25 por 100 durante el período de los veinticuatro meses siguientes al inicio de la vigencia del nuevo contrato.*

Darán derecho a la misma bonificación las transformaciones de contratos de prácticas y de relevo celebrados inicialmente a tiempo parcial, en indefinidos a tiempo parcial. En este supuesto la jornada del nuevo contrato indefinido será como mínimo igual a la del contrato de prácticas o de relevo que se transforma.

8. *Los contratos de trabajo de carácter indefinido que estén suscritos con trabajadores de sesenta o más años y con una antigüedad en la empresa de cinco o más años, darán derecho durante 2005 a una bonificación sobre las cuotas correspondientes a la aportación empresarial en la cotización a la Seguridad Social por contingencias comunes, salvo por incapacidad temporal derivada de las mismas, de la siguiente cuantía:*

- *50 por 100 para los que reúnan los requisitos por primera vez en 2005.*
- *60 por 100 para los que ya reunían los requisitos en 2004.*
- *70 por 100 para los que ya reunían los requisitos en 2003.*
- *80 por 100 para los que ya reunían los requisitos en 2002.*

Dichos porcentajes se incrementarán en un 10 por 100 en cada ejercicio hasta alcanzar un máximo del 100 por 100.

Si al cumplir sesenta años de edad el trabajador no tuviere la antigüedad en la empresa de cinco años, la bonificación a la que se refiere el párrafo anterior será aplicable a partir de la fecha en que alcance la citada antigüedad.

Las mismas bonificaciones se aplicarán en el caso de cooperativas respecto a sus socios trabajadores o de trabajo, con vínculo de carácter indefinido, mayores de sesenta años y con la antigüedad establecida en el párrafo primero de este apartado, siempre que la entidad haya optado por un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores por cuenta ajena.

9. *Los contratos de trabajo y relaciones a que se refiere el apartado 4 del número uno de esta disposición darán derecho a una bonificación en la cuota empresarial por contingencias comunes del 100 por 100 durante los doce meses siguientes a la reincorporación efectiva de la mujer al trabajo tras el período de suspensión del contrato por maternidad o por excedencia por cuidado de hijo, de acuerdo con lo establecido en el citado apartado 4.*

En el supuesto de contratos de duración determinada o temporales suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de la presente disposición, cuando se produzca la reincorporación en los términos señalados en el párrafo anterior y antes de haber transcurrido un año desde la misma, se transforme el contrato en indefinido, la duración de la bonificación a que se refieren los párrafos anteriores será de dieciocho meses.

La bonificación a que se refiere el párrafo anterior no será acumulable a otras bonificaciones previstas por transformación de contratos.

- 10. Los contratos de trabajo acogidos al presente programa de fomento de empleo estable se formalizarán en el modelo oficial que disponga el Servicio Público de Empleo Estatal, excepto en el supuesto de contratos ya existentes, a los que se refieren los apartados 3 y 4 del número Uno.*

Cuatro. Concurrencia de bonificaciones.

En el supuesto en que la contratación indefinida de un trabajador desempleado o su incorporación como socio trabajador o socio de trabajo a una cooperativa o sociedad laboral, celebrada en virtud de este programa de fomento de empleo, pudiera dar lugar simultáneamente a su inclusión en más de uno de los supuestos para los que están previstas bonificaciones, sólo será posible aplicarlas respecto de uno de ellos, correspondiendo la opción al beneficiario de las deducciones previstas en esta norma.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, las bonificaciones en las cotizaciones previstas para los contratos indefinidos con trabajadores de 60 o más años y con una antigüedad en la empresa de cinco o más años, serán compatibles con las bonificaciones establecidas con carácter general en los Programas de Fomento de Empleo y serán a cargo del Servicio Público de Empleo Estatal, sin que en ningún caso la suma de las bonificaciones aplicables pueda superar el 100 por 100 sin perjuicio, en su caso, de lo dispuesto en el artículo 112 bis del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Cinco. Exclusiones.

- 1. Las bonificaciones previstas en este programa no se aplicarán en los siguientes supuestos:*
 - a) Relaciones laborales de carácter especial previstas en el artículo 2 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por el Real Decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, u otras disposiciones legales, con la excepción de la relación laboral de carácter especial de los penados en instituciones penitenciarias y de la relación laboral especial de los menores en centro de internamiento, a las que se puede aplicar el régimen de bonificaciones establecidas para los trabajadores desempleados en situación de exclusión social.*
 - b) Contrataciones que afecten al cónyuge, ascendientes, descendientes y demás parientes, por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive, del empresario o de quienes ostenten cargos de dirección o sean miembros de los órganos de administración de las entidades o de*

las empresas que revistan la forma jurídica de sociedad, así como las que se produzcan con estos últimos.

No será de aplicación la exclusión recogida en el párrafo anterior cuando se trate de la contratación, por parte de trabajadores autónomos sin asalariados, de familiares que se encuentren entre los colectivos comprendidos en las letras a), b), c), f) e i) del apartado 1.1. del punto Uno. Para ello será necesario que dicha contratación se lleve a cabo con un solo familiar y que este sea distinto de los señalados en el punto 2 del artículo 7 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1 /1994, de 20 de junio.

- c) Contrataciones realizadas con trabajadores que en los veinticuatro meses anteriores a la fecha de la contratación hubiesen prestado servicios en la misma empresa, grupo de empresas o entidad mediante un contrato por tiempo indefinido.*

Lo dispuesto en el párrafo precedente será también de aplicación en el supuesto de vinculación laboral anterior del trabajador con empresas a las que el solicitante de los beneficios haya sucedido en virtud de lo establecido en el artículo 44 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.

- d) Trabajadores que hayan finalizado su relación laboral de carácter indefinido en un plazo de tres meses previos a la formalización del contrato.*
- e) Incorporaciones de socios trabajadores o de trabajo a cooperativas o sociedades laborales cuando hayan mantenido un vínculo contractual previo con dichas sociedades superior a los doce meses.*

- 2. Las empresas o entidades que hayan extinguido o extingan, por despido declarado improcedente o por despido colectivo, contratos bonificados al amparo de la presente norma y del Real Decreto-ley 9/1997, de 17 de mayo, por el que se regulan incentivos en materia de Seguridad Social y de carácter fiscal para el fomento y la estabilidad en el empleo y de la Ley 64/1997, de 26 de diciembre; así como de la Ley 50/1998, de 30 de diciembre; de la Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de la Ley 12/2001, de 9 de julio, de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, del Real Decreto-ley 16/2001, de 27 de diciembre, de la Ley 35/2002, de 12 de julio, de la Ley 53 / 2002, de 30 de diciembre, y de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, quedarán excluidas por un período de doce meses, de las bonificaciones contempladas en la presente disposición. La citada exclusión afectará a un número de contrataciones igual al de las extinguidas.*

El período de exclusión se contará a partir de la declaración de improcedencia del despido o de la extinción derivada del despido colectivo.

3. *No serán aplicables a las aportaciones empresariales relativas a trabajadores que presten sus servicios en las Administraciones públicas o en los organismos públicos regulados en el título III de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado:*
- a) *Las bonificaciones de los contratos indefinidos con trabajadores de sesenta o más años y con una antigüedad en la empresa de cinco o más años.*
 - b) *Las bonificaciones de los contratos de trabajo de las mujeres trabajadoras que sean suspendidos por maternidad o por excedencia por cuidado de hijo.*

Seis. Incompatibilidades.

Las bonificaciones aquí previstas no podrán, en concurrencia con otras medidas de apoyo público establecidas para la misma finalidad, superar el 60 por 100 del coste salarial anual correspondiente al contrato que se bonifica.

Siete. Financiación y control de los incentivos.

- 1. *Las bonificaciones previstas para las contrataciones establecidas en la presente norma, se financiarán con cargo a la correspondiente partida presupuestaria del Servicio Público de Empleo Estatal.*
- 2. *La Tesorería General de la Seguridad Social facilitará mensualmente al Servicio Público de Empleo Estatal, el número de trabajadores objeto de bonificaciones de cuotas a la Seguridad Social, detallados por colectivos, con sus respectivas bases de cotización y las deducciones que se apliquen como consecuencia de lo previsto en la presente norma.*
- 3. *Con la misma periodicidad, la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, facilitará a la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social la información necesaria sobre el número de contratos comunicados objeto de bonificaciones de cuotas, detallados por colectivos, así como cuanta información relativa a las cotizaciones y deducciones aplicadas a los mismos sea precisa, al efecto de facilitar a este centro directivo la planificación y programación de la actuación inspectora que permita vigilar la adecuada aplicación de las bonificaciones previstas en esta norma por los sujetos beneficiarios de la misma.*

Ocho. Reintegro de los beneficios.

- 1. *En los supuestos de obtención de las bonificaciones sin reunir los requisitos exigidos, procederá la devolución de las cantidades dejadas de ingresar por bonificación de cuotas a la Seguridad Social con el recargo correspondiente.*

2. *La obligación de reintegro establecida en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de lo previsto en la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, Texto Refundido aprobado por el Real Decreto legislativo 5/2002, de 4 de agosto.*

Nueve. Mantenimiento de bonificaciones.

Se podrán mantener las bonificaciones de las cuotas a la Seguridad Social que se vinieran disfrutando por la contratación indefinida de un trabajador cuando éste haya extinguido voluntariamente un contrato, acogido a medidas previstas en los Programas anuales de fomento del empleo de aplicación a partir del 17 de mayo de 1997, y sea contratado sin solución de continuidad mediante un nuevo contrato indefinido, a tiempo completo o parcial, incluida la modalidad de fijo discontinuo, por otra empresa o entidad, dentro del mismo grupo de empresas.

En este caso, al nuevo contrato le serán de aplicación las bonificaciones de las cuotas a la Seguridad Social que respecto del trabajador se vinieran disfrutando por el anterior empleador, en la misma cuantía y por el tiempo que reste para completar el período total previsto en el momento de su contratación indefinida inicial.

Si el primer empleador hubiera percibido alguna otra ayuda de fomento del empleo por la misma contratación, no estará obligado a su devolución, ni se tendrá derecho a una nueva ayuda en su caso por el nuevo contrato.

Diez. Autorizaciones al Gobierno.

1. *Se autoriza al Gobierno para que, en el marco del Programa de Fomento del Empleo regulado en este artículo, establezca bonificaciones en las cotizaciones a cargo del empresario por contingencias comunes, a favor de los becarios y personal vinculado a proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica, en la cuantía, términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.*
2. *De igual modo, se autoriza al Gobierno para extender las bonificaciones previstas en el artículo 9 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, respecto de la contratación de trabajadores dedicados al cuidado de personas dependientes y discapacitados en el hogar familiar.*

➤ Apoyo financiero a las PYMES.

Uno. Se crea una línea de financiación destinada a favorecer la financiación de los proyectos empresariales promovidos por las Pequeñas y Medianas Empresas, con objeto de mejorar su competitividad y contribuir a la generación de empleo.

Para apoyar los proyectos empresariales se utilizará el préstamo participativo, instrumento financiero regulado por el artículo 20 del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, y modificado por la disposición adicional segunda de la Ley 10/1996, de 18 de diciembre.

Dos. Para la aplicación de esta línea, la Empresa Nacional de Innovación, S.A. (ENISA), recibirá, en la forma que se determine mediante Convenio, préstamos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio previstos para esta línea de financiación, los cuales tendrán un período máximo de amortización de diez años, a tipo de interés cero y sin necesidad de garantías.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio regulará, mediante Convenio con ENI-SA, las condiciones, criterios, procedimientos y control que ésta deberá establecer para la concesión de los préstamos participativos.

Los posibles fallidos que se generen por la aplicación de esta línea reducirán la cuantía del préstamo que ENISA deberá devolver al final del plazo de concesión. Asimismo, en el mencionado Convenio se determinará el porcentaje de los posibles rendimientos variables que se generen por la aplicación de esta línea que incrementarán el valor del préstamo a reintegrar por ENISA.

La Ley de Presupuestos Generales del Estado fijará cada año, en su caso, el importe de la aportación del Estado a la línea de financiación que se crea en virtud del presente artículo.

Tres. En el ejercicio de 2005, la línea establecida en los apartados anteriores se financiará con cargo a la aplicación presupuestaria 20.17.433M.821.04, y en ejercicios sucesivos con cargo a la aplicación presupuestaria equivalente.

➤ Planes de Pensiones de Empleo o Seguros Colectivos.

Los planes de Pensiones de Empleo o Seguros colectivos en los que las Administraciones, Entidades o Sociedades a las que se refiere el artículo 19.Uno de esta Ley, actúen como promotores, que estuvieran en vigor y autorizados con anterioridad al 1 de octubre de 2003, y cuyas aportaciones por cuenta de los citados promotores, superaran el porcentaje del 0,5 por 100 de la masa salarial prevista en el artículo 19.Tres de esta Ley, podrán mantener la cuantía y estructura de dicha aportación, quedando absorbido dentro de la misma el incremento.

NUEVA LEY GENERAL TRIBUTARIA

El 1 de julio de 2004 ha entrado en vigor esta nueva Norma, que contiene un precepto, concretamente su artículo 43, apartado f), que puede incidir frontalmente en nuestras empresas, dadas sus características operativas.

Sin más preámbulos, copiamos a continuación los particulares de dicho precepto, que pueden ser motivo de preocupación:

"Serán responsables subsidiarios de la deuda tributaria las siguientes personas o entidades:

Las personas o entidades que contraten o subcontraten la ejecución de obras o la prestación de servicios correspondientes a su actividad económica principal, por las obligaciones tributarias relativas a tributos que deban repercutirse o cantidades que deban retenerse a trabajadores, profesionales u otros empresarios, en la parte que corresponda a las obras o servicios objeto de la contratación o subcontratación.

La responsabilidad prevista en el párrafo anterior no será exigible cuando el contratista o subcontratista haya aportado al pagador un certificado específico de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias emitido a estos efectos por la Administración tributaria durante los 12 meses anteriores al pago de cada factura correspondiente a la contratación o subcontratación.

La responsabilidad quedará limitada al importe de los pagos que se realicen sin haber aportado el contratista o subcontratista al pagador el certificado de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias, o habiendo transcurrido el periodo de doce meses desde el anterior certificado sin haber sido renovado.

La Administración Tributaria emitirá el certificado a que se refiere este párrafo f), o lo denegará en el plazo de tres días desde su solicitud por el contratista o subcontratista debiendo facilitar las copias del certificado que le sean solicitadas.

La solicitud del certificado podrá realizarse por el contratista o subcontratista con ocasión de la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas o del Impuesto sobre Sociedades a que esté obligado. En este caso, la Administración Tributaria

emitirá el certificado o lo denegará con arreglo al procedimiento y en los plazos que se determinen reglamentariamente."

Tal declaración de responsabilidad subsidiaria, dada su naturaleza y características, ha generado diversas interpretaciones en medios de nuestro Sector.

A continuación, transcribimos las recomendaciones generales que, elaboradas por los asesores fiscales de UNAV, la firma AUDITORES CINCO, S.L., se hicieron llegar en su momento a todos los asociados y ahora se reiteran:

La amplitud con que la LGT regula este supuesto de responsabilidad subsidiaria hace difícil precisar con exactitud los casos concretos en que resulta aplicable.

En principio, como la responsabilidad podrá ser exigida a quienes contratan o subcontratan la ejecución de obras o la prestación de servicios correspondientes a su actividad económica principal, la primera duda que se suscita se refiere a lo que cabe entender por "actividad principal".

A esta cuestión se refiere la Resolución 2/2004, de 16 de julio, de la Dirección General de Tributos, señalando que el concepto de actividad económica principal ha de ser analizado de manera singular en cada supuesto concreto, debiendo utilizarse en su definición los conceptos de actividad propia e indispensable, sin que pueda excluirse, a priori, que dentro de dicho concepto de "actividad económica principal" se incorporen las de carácter complementario a las que integran el ciclo productivo.

Esta cuestión, que en otros sectores puede representar una fuente inagotable de conflictos, entendemos que en relación con las Agencias de viajes no debe plantear especiales dificultades.

En efecto, en términos generales, la actividad principal de las Agencias consiste en la organización y venta de los viajes y/o en la intermediación en la venta de los mismos, constituyendo el ejercicio de dicha actividad su objeto exclusivo.

Por consiguiente, en relación con las Agencias de Viajes, la norma es aplicable respecto a todos aquellos servicios contratados con terceros que sean directamente utilizados en la realización del viaje, como una parte inseparable del mismo.

En la práctica no ofrece ninguna duda que la norma afectará a todos los servicios adquiridos a terceros que sean esenciales para la realización del viaje: servicios de hostelería, transportes de viajeros y equipajes, guías, agencias receptoras en destino, agencias minoristas vendedoras de los viajes, etc.

Sin embargo, resulta dudosa la aplicación del precepto a servicios tales como los arrendamientos de inmuebles utilizados por la Agencia para sus oficinas, suministros (que no sean a su vez objeto de prestación al cliente) y otros servicios que no sean incorporados al viaje: auditoría, asesoramiento legal o laboral y otros similares.

Es de esperar que próximamente la Administración vaya acotando el alcance de la disposición legal pero, mientras tanto, la regla general es que, en los casos que ofrezcan dudas, se pida el certificado aún cuando finalmente resulte innecesario y, recíprocamente, cuando algún cliente solicite de la Agencia el certificado es aconsejable que se aporte a fin de evitar retrasos en los cobros.

No debe olvidarse que la norma hace referencia exclusivamente a las ejecuciones de obra o prestaciones de servicios, por tanto nunca será aplicable a las adquisiciones de bienes. Por ejemplo, si una Agencia compra maletas para regalar a los viajeros no debe pedir el certificado a la empresa proveedora. Sin embargo, es conveniente que se lo pida a la imprenta que realiza los folletos o catálogos porque se trata de una ejecución de obra directamente relacionada con su actividad principal.

Una segunda recomendación general es que, hasta que el proveedor del servicio no haya aportado el certificado, no debe efectuarse el pago de la factura correspondiente.

Una práctica habitual en el sector es la del prepago de algunos de los servicios que se adquieren. Cuando resulte aplicable la norma (por ejemplo, en la organización por una Agencia minorista de un viaje para un grupo) será preciso pedir el certificado antes de realizar el pago, salvo que ya se disponga del mismo por razón de operaciones anteriores.

En aquellos casos en que se suscriban acuerdos o contratos de servicios es conveniente incluir una cláusula del siguiente tenor:

"A efectos de lo dispuesto en el artículo 43. 1.f) de la Ley 58/2003, General Tributaria, X aporta el certificado expedido por la Agencia Tributaria, acreditativo de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias, comprometiéndose a aportar certificados actualizados, con una periodicidad no superior a 12 meses, durante toda la vigencia del contrato."

RÉGIMEN SIMPLIFICADO DE CONTABILIDAD

Aún cuando UNAV, por su importancia, informó oportunamente de la publicación del Real Decreto 296/2004, de 20 de febrero, en el Boletín del día 27 del mismo mes, entendemos que, precisamente por ello, conviene hacer un expreso recordatorio de tal norma, cuyos artículos fundamentales reproducimos:

Art. 2. Ámbito subjetivo de aplicación.

1. *El régimen simplificado de la contabilidad podrá ser aplicado por todos los sujetos contables, cualquiera que sea su forma jurídica, individual o societaria, que debiendo llevar contabilidad ajustada al Código de Comercio, o a las normas por las que se rigen, durante dos ejercicios consecutivos reúnan, a la fecha de cierre de cada uno de ellos, al menos dos de las siguientes circunstancias:*
 - a) *Que el total de las partidas del activo no supere un millón de euros. A estos exclusivos efectos, el total activo deberá incrementarse en el importe de los compromisos financieros pendientes derivados de los contratos descritos en el artículo 5.*
 - b) *Que el importe neto de su cifra anual de negocios sea inferior a dos millones de euros.*
 - c) *Que el número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio no sea superior a 10.*
2. *Los sujetos contables no perderán la facultad de aplicar este régimen si no dejan de reunir, durante dos ejercicios consecutivos, a la fecha de cierre de cada uno de ellos, dos de las circunstancias a que se refiere el apartado anterior.*
3. *En el ejercicio social de su constitución, en el inicio de sus actividades, los sujetos contables podrán aplicar este régimen si reúnen, al cierre de dicho ejercicio, al menos dos de las tres circunstancias expresadas en el apartado 1. En este sentido, la llevanza y registro en los términos indicados en los artículos 3 y 5, respectivamente, debe condicionarse al previsible cumplimiento de los citados requisitos.*

Art. 4. Cuentas anuales simplificadas.

1. *Las cuentas anuales simplificadas comprenden el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria. Estos documentos forman una unidad y deben ser redactados con claridad y mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del sujeto contable.*
2. *Las cuentas anuales de los sujetos contables incluidos en el ámbito de aplicación del régimen simplificado de la contabilidad deberán adaptarse a los modelos simplificados incluidos en el anexo II.*
3. *Deberá indicarse cualquier otra información no incluida en el modelo de memoria simplificada que sea necesaria para facilitar la comprensión de las cuentas anuales objeto de presentación.*

Art. 5. Normas de valoración simplificadas.

Los sujetos que opten por los modelos de cuentas anuales y criterios de registro simplificados deberán aplicar, respecto a las operaciones descritas a continuación, las siguientes normas de valoración:

- 1º *Contratos de arrendamiento financiero y otros: los arrendatarios de los contratos de arrendamiento financiero u otros contratos que desde el punto de vista económico reúnan características similares contabilizarán las cuotas devengadas en el ejercicio, como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. En su caso, en el momento de ejecutar la opción de compra, se registrará el bien en el activo con arreglo al principio del precio de adquisición.*

En la memoria de las cuentas anuales deberá incluirse la información descrita en el anexo II.

- 2º *Impuesto sobre beneficios: el gasto por impuesto sobre sociedades se contabilizará, en la cuenta de pérdidas y ganancias, por el importe a pagar. A tal efecto, al cierre del ejercicio, el gasto contabilizado por los importes a cuenta ya realizados deberá aumentarse o disminuirse en la cuantía que proceda, registrando la correspondiente deuda o crédito frente a la Hacienda pública.*

En la memoria de las cuentas anuales deberá incluirse la información descrita en el anexo II.

Los empresarios individuales al no estar sujetos al Impuesto sobre Sociedades deberán saldar al final de ejercicio los importes que tuvieran registrados por los pagos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas con cargo a la cuenta corriente con el titular de la explotación.

Art. 6. Cuentas que deben utilizarse.

1. *La cuenta 621. «Arrendamientos y cánones», prevista en la segunda parte del Plan General de Contabilidad, se desagrega en las siguientes cuentas de cuatro cifras:*

6210. «Arrendamientos y cánones».

6211. «Arrendamientos financieros y otros». El movimiento de la cuenta 6211 es el siguiente:

Se cargará: por el importe devengado por las cuotas del arrendamiento financiero y otros similares, con abono, normalmente, a cuentas del subgrupo 57.

Se abonará: con cargo a la cuenta 129.

2. *La cuenta 630. «Impuesto sobre beneficios», prevista en la segunda parte del Plan General de Contabilidad, se desarrolla en las siguientes cuentas de cuatro cifras:*

6300. «Impuesto sobre beneficios».

6301. «Impuesto sobre beneficios (régimen simplificado)». El movimiento de la cuenta 6301 es el siguiente:

a) Se cargará:

1º Por los pagos a cuenta realizados, con abono, generalmente, a cuentas del subgrupo 57.

2º Por la cuota a ingresar, resultante de la correspondiente liquidación tributaria, con abono a la cuenta 4752.

b) Se abonará por los pagos a cuenta a devolver con cargo a la cuenta 4709.

c) Se abonará o cargará con cargo o abono a la cuenta 129.

MEDIDAS DE LUCHA CONTRA LA MOROSIDAD EN LAS OPERACIONES COMERCIALES

En los últimos tiempos, la Unión Europea ha prestado una atención creciente a los problemas de los plazos excesivamente amplios y de la morosidad en el pago de deudas contractuales, dice la Exposición de Motivos de la Ley 3/2004, que desarrolla la materia del epígrafe. Por ello, se promulgó la Directiva 2000/35/CEE.

Son de resaltar del citado precepto los artículos que a continuación se transcriben:

Artículo 1. Objeto

Esta Ley tiene por objeto combatir la morosidad en el pago de deudas dinerarias y el abuso, en perjuicio del acreedor, en la fijación de los plazos de pago en las operaciones comerciales que den lugar a la entrega de bienes o a la prestación de servicios realizadas entre empresas o entre empresas y la Administración.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

- 1. Esta Ley será de aplicación a todos los pagos efectuados como contraprestación en las operaciones comerciales realizadas entre empresas, o entre empresas y la Administración, de conformidad con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, así como las realizadas entre los contratistas principales y sus proveedores y subcontratistas.*
- 2. Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta Ley:*
 - a) Los pagos efectuados en las operaciones comerciales en las que intervengan consumidores.*
 - b) Los intereses relacionados con la legislación en materia de cheques, pagarés y letras de cambio y los pagos de indemnizaciones por daños, incluidos los pagos por entidades aseguradoras.*
 - c) Las deudas sometidas a procedimientos concursales incoados contra el deudor, que se regirán por lo establecido en su legislación especial.*

Artículo 4. Determinación del plazo de pago.

- 1. El plazo de pago que debe cumplir el deudor será el que se hubiera pactado entre las partes dentro del marco legal aplicable y, en su defecto, el establecido de acuerdo con lo dispuesto en el apartado siguiente.*
- 2. El plazo de pago, a falta de pacto entre las partes, será el siguiente:*
 - a) Treinta días después de la fecha en que el deudor haya recibido la factura o una solicitud de pago equivalente.*
 - b) Si la fecha de recibo de la factura o la solicitud de pago equivalente se presta a duda, treinta días después de la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios.*
 - c) Si el deudor recibe la factura o la solicitud de pago equivalente antes que los bienes o servicios, treinta días después de la entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.*
 - d) Si legalmente o en el contrato se ha dispuesto un procedimiento de aceptación o de comprobación mediante el cual deba verificarse la conformidad de los bienes o los servicios con lo dispuesto en el contrato y si el deudor recibe la factura o la solicitud de pago equivalente antes o en la fecha en que tiene lugar dicha aceptación o verificación, treinta días después de esta última fecha.*

Artículo 5. Devengo de intereses de demora.

El obligado al pago de la deuda dineraria surgida como contraprestación en operaciones comerciales incurrirá en mora y deberá pagar el interés pactado en el contrato o el fijado por esta Ley automáticamente por el mero incumplimiento del pago en el plazo pactado o legalmente establecido, sin necesidad de aviso de vencimiento ni intimación alguna por parte del acreedor.

Artículo 7. Interés de demora.

- 1. El interés de demora que deberá pagar el deudor será el que resulte del contrato y, en defecto de pacto, el tipo legal que se establece en el apartado siguiente.*
- 2. El tipo legal de interés de demora que el deudor estará obligado a pagar será la suma del tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su más reciente operación principal de financiación efectuada antes del primer día del semestre natural de que se trate más siete puntos porcentuales.*

Por tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a sus operaciones principales de financiación se entenderá el tipo de interés aplicado a tales operaciones en caso de subastas a tipo fijo. En el caso de que se efectuara una operación principal de financiación con arreglo a un procedimiento de subasta a tipo variable, este tipo de interés se referirá al tipo de interés marginal resultante de esa subasta.

El tipo legal de interés de demora, determinado conforme a lo dispuesto en este apartado, se aplicará durante los seis meses siguientes a su fijación.

(...)

Artículo 9. Cláusulas abusivas.

- 1. Serán nulas las cláusulas pactadas entre las partes sobre la fecha de pago o las consecuencias de la demora que difieran en cuanto al plazo de pago y al tipo legal de interés de demora establecidos con carácter subsidiario en el apartado 2 del artículo 4 y en el apartado 2 del artículo 7, así como las cláusulas que resulten contrarias a los requisitos para exigir los intereses de demora del artículo 6, cuando tengan un contenido abusivo en perjuicio del acreedor, consideradas todas las circunstancias del caso, entre ellas, la naturaleza del producto o servicio, la prestación por parte del deudor de garantías adicionales y los usos habituales del comercio. No podrá considerarse uso habitual del comercio la práctica repetida de plazos abusivos.*

(...)

DETERMINACIÓN DEL IVA EN TRAYECTOS ENTRE LA PENÍNSULA Y LAS ISLAS BALEARES

La Dirección General de Tributos, con la finalidad de unificar criterios sobre la aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido, cuando incide en transportes entre la Península y las Islas Baleares, aprueba, en su Resolución 3/2004, de 21 de julio, que publica el 4 de agosto siguiente, el cuadro de distancias que deberá aplicarse para determinar la parte del trayecto de los transportes entre el territorio peninsular español y las Islas Baleares, que se entiende realizado en el ámbito espacial del mencionado Impuesto.

A estos fines, la referida Resolución, a través de Anexo, fija las distancias y porcentajes para navegación aérea y marítima siguientes:

Distancias y porcentajes para navegación aérea

Trayecto	Distancia total en millas	Total millas sobre agua	Salida. Millas sobre agua	Llegada. Millas sobre agua	Territorio recorrido sujeto al IVA	Total millas sujetas al IVA	Porcentaje sujeto a IVA sobre distancia total
Ibiza-La Coruña	514	80	12	12	434	458	89,10
Ibiza-Alicante	113	98	12	12	15	39	34,51
Ibiza-Almería	221	87	12	12	134	158	71,49
Ibiza-Badajoz	410	97	12	12	313	337	82,20
Ibiza-Barcelona	167	134	12	12	33	57	34,13
Ibiza-Bilbao	327	145	12	12	182	206	63,00
Ibiza-Córdoba	299	52	12	12	247	271	90,63
Ibiza-Gerona	220	213	12	12	7	31	14,09
Ibiza-Granada	288	98	12	12	190	214	74,31
Ibiza-Jerez	416	87	12	12	329	353	84,86
Ibiza-León	389	80	12	12	309	333	85,60
Ibiza-Madrid	232	98	12	12	134	158	68,10
Ibiza-Mahón	168	130	12	12	38	62	36,90
Ibiza-Málaga	325	98	12	12	227	251	77,23
Ibiza-Murcia	136	87	12	12	49	73	53,68
Ibiza-Oviedo	507	98	12	12	409	433	85,40
Ibiza-Pamplona	307	97	12	12	210	234	76,22
Ibiza-Reus	134	125	12	12	9	33	24,63
Ibiza-Sabadell	162	133	12	12	29	53	32,72
Ibiza-Salamanca	322	97	12	12	225	249	77,33
Ibiza-S. Sebastián	346	134	12	12	212	236	68,21
Ibiza-Santander	420	97	12	12	323	347	82,62
Ibiza-Santiago	537	98	12	12	439	463	86,22
Ibiza-Sevilla	379	98	12	12	281	305	80,47

Trayecto	Distancia total en millas	Total millas sobre agua	Salida. Millas sobre agua	Llegada. Millas sobre agua	Territorio recorrido sujeto al IVA	Total millas sujetas al IVA	Porcentaje sujeto a IVA sobre distancia total
Ibiza-Valencia.....	97	97	12	12	1	25	25,77
Ibiza-Valladolid.....	366	97	12	12	269	293	80,05
Ibiza-Vigo.....	566	97	12	12	469	493	87,10
Ibiza-Vitoria.....	365	145	12	12	220	244	66,85
Ibiza-Zaragoza.....	237	145	12	12	92	116	48,95
Mahón-La Coruña.....	601	144	12	12	457	481	80,33
Mahón-Alicante.....	273	259	12	12	14	38	13,92
Mahón-Almería.....	360	259	12	12	101	125	34,72
Mahón-Badajoz.....	580	238	12	12	342	336	63,10
Mahón-Barcelona.....	184	172	12	12	12	36	19,57
Mahón-Bilbao.....	379	197	12	12	182	206	54,35
Mahón-Córdoba.....	440	157	24	24	283	331	75,23
Mahón-Gerona.....	155	150	12	12	5	29	18,71
Mahón-Granada.....	449	259	12	12	190	214	47,66
Mahón-Jerez.....	539	259	12	12	280	304	56,40
Mahón-León.....	474	144	12	12	330	354	74,68
Mahón-Madrid.....	372	238	12	12	134	158	42,47
Mahón-Málaga.....	486	259	12	12	227	251	51,65
Mahón-Murcia.....	275	259	12	12	16	40	14,55
Mahón-Oviedo.....	563	197	12	12	366	390	69,27
Mahón-Pamplona.....	309	172	12	12	137	161	52,10
Mahón-Reus.....	171	108	12	12	63	87	50,88
Mahón-Sabadell.....	138	116	12	12	22	46	33,33
Mahón-Salamanca.....	455	238	12	12	217	241	52,97
Mahón-S. Sebastián.....	357	172	12	12	185	209	58,54
Mahón-Santander.....	445	172	12	12	273	297	66,74
Mahón-Santiago.....	685	197	12	12	488	512	74,74
Mahón-Sevilla.....	540	259	12	12	281	305	56,48
Mahón-Valencia.....	240	238	12	12	2	26	10,83
Mahón-Valladolid.....	459	172	12	12	287	311	67,76
Mahón-Vigo.....	650	172	12	12	478	502	77,23
Mahón-Vitoria.....	417	197	12	12	220	244	58,51
Mahón-Zaragoza.....	289	197	12	12	92	116	40,14
Palma-La Coruña.....	547	104	12	12	443	467	85,37
Palma-Alicante.....	174	170	12	12	4	28	16,09
Palma-Almería.....	288	170	12	12	118	142	49,31
Palma-Badajoz.....	462	149	12	12	313	337	72,94
Palma-Barcelona.....	138	120	12	12	18	42	30,43
Palma-Bilbao.....	352	125	12	12	227	251	71,31
Palma-Córdoba.....	369	138	12	12	231	255	69,10
Palma-Gerona.....	161	134	12	12	27	51	31,68
Palma-Granada.....	363	173	12	12	190	214	58,95
Palma-Ibiza.....	105	96	12	12	9	33	31,43
Palma-Jerez.....	467	170	12	12	297	321	68,74
Palma-León.....	420	104	12	12	316	340	80,95
Palma-Madrid.....	307	173	12	12	134	158	51,47

Trayecto	Distancia total en millas	Total millas sobre agua	Salida. Millas sobre agua	Llegada. Millas sobre agua	Territorio recorrido sujeto al IVA	Total millas sujetas al IVA	Porcentaje sujeto a IVA sobre distancia total
Palma-Mahón.....	74	52	12	12	22	46	62,16
Palma-Málaga.....	383	170	12	12	213	237	61,88
Palma-Murcia.....	203	199	12	12	4	28	13,79
Palma-Oviedo.....	491	125	12	12	366	390	79,43
Palma-Pamplona.....	305	118	12	12	187	211	69,18
Palma-Reus.....	129	125	12	12	4	28	21,71
Palma-Sabadell.....	121	98	12	12	23	17	14,05
Palma-Salamanca.....	374	149	12	12	225	249	66,58
Palma-S. Sebastián.....	344	118	12	12	226	250	72,67
Palma-Santander.....	341	118	12	12	223	247	72,43
Palma-Santiago.....	613	125	12	12	488	512	83,52
Palma-Sevilla.....	454	173	12	12	281	305	67,18
Palma-Valencia.....	175	173	12	12	2	26	14,86
Palma-Valladolid.....	403	118	12	12	285	309	76,67
Palma-Vigo.....	637	118	12	12	519	543	85,24
Palma-Vitoria.....	341	127	12	12	214	238	69,79
Palma-Zaragoza.....	217	125	12	12	92	116	53,46

Distancias y porcentajes para navegación marítima

Travesía	Distancia total en millas	Distancia fuera del mar territorial (millas)	Distancia sujeta al IVA (millas)	Porcentaje sujeto a IVA sobre distancia total
Alicante-Ibiza.....	100	35	65	65,00
Alicante-Mahón.....	248,5	87	161,5	64,99
Alicante-Palma.....	165	43,6	121,4	73,60
Barcelona-Alcudia.....	11 5,5	72	43,5	37,70
Barcelona-Ciudadela.....	115	85,1	29,5	25,60
Barcelona-Ibiza.....	155,1	111,2	43,9	28,30
Barcelona-Mahón ¹	138,7	92,5	46,2	33,31
Barcelona-Mahón ²	144,7	85,5	59,2	40,91
Barcelona-Palma.....	131,5	76,9	54,6	41,52
Barcelona-Sóller.....	95	71	24	25,66
Castellón-Palma.....	128	82,8	45,2	35,30
Denia-Ibiza.....	93,2	21,5	71,7	76,90
Denia-San Antonio.....	57,3	20,4	36,9	64,40
Ibiza-Mahón.....	149,5	51,5	99	66,22
Palma-Ibiza.....	70,7	23,3	47,4	67,04
Palma-Mahón.....	102,7	24,1	78,6	76,53
Sagunto-Alcudia.....	179,2	108,8	70,4	39,30
Sagunto-Palma.....	137	93,6	43,4	31,70
Tarragona-Alcudia.....	132	85,5	46,5	35,20
Tarragona-Mahón.....	171	114,5	56,5	33,00
Tarragona-Palma.....	128	78,8	49,2	38,40
Tarragona-Sóller.....	103	79	24	23,30
Valencia-S. Antonio.....	79	45	34	43,04
Valencia-Ibiza.....	113,5	53,5	60	52,86
Valencia-Palma.....	14,2	94,5	47,5	33,45
Valencia-Palma-Mahón.....	244,7	118,6	126,1	33,45

La Resolución establece también que la base imponible del Impuesto sobre el Valor Añadido en las prestaciones de servicios de transporte entre el territorio peninsular español e Islas Baleares estará constituida por la parte de la contraprestación correspondiente a la porción del trayecto realizada en el ámbito territorial del citado Impuesto, definido en el artículo 3 de la Ley 37/1992. El importe correspondiente a las prestaciones de servicios efectivamente gravadas por el Impuesto será, por consiguiente, el resultado de aplicar el porcentaje previsto en el Anexo —«Porcentaje sujeto a IVA sobre distancia total»—, a la contraprestación total obtenida por el obligado a efectuar la prestación, determinada según las reglas generales contenidas en los artículos 78 y siguientes de la citada Ley 37/1992.

¹ Ruta norte

² Ruta Sur

RÉGIMEN TARIFARIO DE LOS VEHÍCULOS DE TURISMO

El Boletín Oficial del Estado de 20 de enero de 2004 publica las tarifas máximas, régimen de contratación y normas sobre transporte de equipaje en la Orden del Ministerio de Fomento 40/2004, de 14 de enero, de la que, a continuación, transcribimos:

Artículo primero. Tarifas máximas.

Los servicios interurbanos de transporte público discrecional de viajeros por carretera llevados a cabo por vehículos provistos de autorización documentada en tarjeta de la clase VT se realizarán con sujeción a las siguientes tarifas máximas (impuestos incluidos):

Precio por kilómetro recorrido o fracción: 0,41 euros. Precio por hora de espera: 10,87 euros. Mínimo de percepción: 2,28 euros.

Durante el transcurso de la primera hora de espera, el usuario tendrá derecho a disponer gratuitamente de un tiempo de espera de quince minutos, transcurrido el cual se computará por fracciones de quince minutos, a razón de 2,72 euros cada fracción.

Los mínimos de percepción no serán acumulables a recorridos a los que se le haya aplicado la tarifa ordinaria por kilómetro recorrido.

Artículo segundo. Régimen de contratación.

Los servicios se contratarán en régimen de coche completo, y los recorridos se entenderán en circuito cerrado hasta el punto de partida por el itinerario más corto, si no se conviniera expresamente lo contrario.

Al contratar el servicio se fijarán los recorridos, plazas y peso del equipaje.

Artículo tercero. Modelo oficial.

Los vehículos a los que afecta la presente Orden irán provistos de un impreso en el que figuren las tarifas aplicables, en modelo oficial, cuyo formato y condiciones se especifican en el anexo a esta Orden, el cual se colocará en lugar visible del interior del vehículo.

Artículo cuarto. Equipajes.

En cualquier caso, el usuario tendrá derecho al transporte gratuito de su equipaje, el cual, una vez utilizado el número total de plazas, no podrá exceder de 50 kilogramos para los vehículos de hasta cuatro plazas, y de 60 kilogramos para los de superior capacidad, siempre que el volumen de los equipajes permita introducirlos en el portamaletas o situarlos en la baka del vehículo, sin contravenir las normas y reglamentos de tráfico y circulación.

Cuando no se utilice el número total de plazas, estas cifras podrán aumentarse a razón de 30 kilogramos por cada asiento vacío, siempre que la forma, dimensiones y naturaleza del equipaje posibilite su transporte en el interior del vehículo.

Los excesos de equipaje sobre las cifras anteriores se abonarán a razón de 0,04 euros por cada 10 kilogramos o fracción y kilómetro recorrido, quedando el transportista en libertad de admitirlos cuando este exceso sea superior al 50 por 100 de dichas cifras.

A los efectos de la aplicación del artículo 3, se reproduce el Anexo a que se refiere dicho artículo:

ANEXO

Dirección General de Transportes por Carretera

Tarifas máximas oficiales para los servicios interurbanos de transporte público discrecional de viajeros en vehículos de turismo (tarjeta de la clase VT), impuestos incluidos, autorizadas por Orden de de de 2.....:

Precio por vehículo/kilómetro o fracción: 0,41 euros.

Mínimo de percepción: 2,28 euros.

Precio por hora de espera: 10,87 euros.

Resumen de las condiciones de aplicación:

- A) Durante el transcurso de la primera hora de espera el usuario tendrá derecho a disponer gratuitamente de un tiempo de espera de quince minutos, transcurrido el cual se computará por fracciones de quince minutos, a razón de 2,72 euros cada fracción.*
- B) Los servicios se contratarán en régimen de alquiler por coche completo y los recorridos se entenderán en circuito cerrado hasta el punto de partida, por el recorrido más corto, si no se conviniera expresamente lo contrario,*
- C) En cualquier caso el usuario tendrá derecho al transporte gratuito de su equipaje en las condiciones establecidas en la Orden de de de 2.....*

- D) Las percepciones expresadas tienen carácter de máximo y podrán ser disminuidas de mutuo acuerdo, excepto la correspondiente a los mínimos de percepción, cuya cuantía tendrá el carácter de obligatoria.*
- E) Las irregularidades o infracciones observadas por los usuarios deberán ser puestas en conocimiento de los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre, pudiendo ser reflejados en el libro de reclamaciones existente en el vehículo.*

Vehículo matrícula:

La citada Orden entró en vigor el 21 de enero de 2004.

REGISTRO TELEMÁTICO EN EL MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

Para adecuar los avances en este campo a las diversas tramitaciones que, tanto en el ámbito interno del propio Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, como en los procedimientos administrativos externos, son de competencia de dicho Ministerio, la Orden ITC 3928/2004, de 12 de noviembre, crea un Registro Telemático en el referido Ministerio, con sistemas normalizados de solicitudes y de acciones al Registro Telemático, cuya dirección electrónica es la siguiente:

www.mityc.es/oficinavirtual

Según se establece en la citada Orden, a través del Registro Telemático referido, se pueden presentar los siguientes recursos y reclamaciones:

⇒ Recursos y reclamaciones:

- ✓ Recursos administrativos.
- ✓ Reclamaciones previas.
- ✓ Reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

⇒ Procedimientos de revisión de actos administrativos:

- ✓ Revisión de actos nulos de pleno derecho cuyo conocimiento corresponda al Ministro de Industria, Turismo y Comercio.
- ✓ Declaración de lesividad de actos dictados por órganos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ✓ Revocación de actos administrativos dictados por órganos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ✓ Remisión de precios realizada por los operadores al por mayor de productos petrolíferos y por los titulares de instalaciones de distribución al por menor, mediante Internet y por mensajes cortos SMS.
- ✓ Remisión de informes y petición de trámites por parte de las Centrales Nucleares a la Dirección General de Política Energética y Minas.

- ✓ Remisión de los datos de registro de instalaciones nucleares por parte del Consejo de Seguridad Nuclear a la Dirección General de Política Energética y Minas.
- ✓ Proyecto CIRCE, creación de sociedades de responsabilidad limitada nueva empresa.
- ✓ Solicitud de permisos de Importación-Exportación del Comercio Exterior: productos agroalimentarios e industriales.
- ✓ Declaraciones de inversiones exteriores en valores negociables.
- ✓ Solicitud de autorización de regímenes aduaneros.
- ✓ Presentación telemática de solicitudes para cubrir puestos vacantes en el Ministerio (libre designación).
- ✓ Presentación telemática de solicitudes para cubrir puestos vacantes en el Ministerio (concurso general).
- ✓ Presentación telemática de solicitudes para cubrir puestos vacantes en el Ministerio (concurso específico).
- ✓ Solicitud de admisión a pruebas selectivas de acceso a cuerpos especiales convocados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ✓ Solicitud de admisión a concurso para la concesión de Becas en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ✓ Solicitud de ayudas del Programa de Fomento de la Investigación Técnica (PROFIT).
- ✓ Solicitud de subvenciones públicas para la puesta en práctica del programa de formación en telecomunicaciones (Programa FORINTEL).
- ✓ Solicitud de ayudas para la puesta en práctica del Programa ARTEPYME.
- ✓ Solicitud de ayudas para el sector Textil/Confección.
- ✓ Solicitud de informe motivado relativo al cumplimiento de requisitos científicos y tecnológicos a efectos de aplicación e interpretación de deducciones fiscales.
- ✓ Premios Príncipe Felipe a la excelencia empresarial.
- ✓ Solicitud de ayudas para el Programa de Reindustrialización (REINCA).
- ✓ Subvenciones destinadas a la celebración de actos y actividades.

CONVENIO COLECTIVO LABORAL DEL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES

Las partes intervinientes en la elaboración y negociación de este Convenio mantienen su activa intervención, dentro de las funciones que les corresponden, para lograr un acuerdo en tan esencial aspecto de nuestra actividad.

En relación con ello, y por constituir cuestión que preocupa a nuestras empresas, sin perjuicio de estar previsto el desarrollo de un Foro sobre el tema de la externalización de los Planes de Pensiones, se debe recordar ahora que el Real Decreto 10/2004, de 23 de diciembre, promulgado a través del Boletín Oficial del Estado de 28 siguiente, amplía el plazo de adaptación de las Comisiones de control de los Planes de Pensiones de empleo hasta el 31 de diciembre de 2005.

DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Las entidades de crédito, las aseguradoras y las Sociedades de Correduría de seguros, entre otras, tienen, de acuerdo con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, que el Ministerio de Economía publica en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo siguiente, la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.

Para ello, deberán disponer de un Departamento o Servicio de Defensor del Cliente y de Atención al Cliente, rigurosamente separados de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización de que se trate. El Defensor del Cliente actuará, según establece el precepto, con absoluta independencia y sus decisiones, cuando sean favorables al cliente, vincularán a la Entidad, sin que la intervención de dicho Defensor agote las posibilidades legales de cualquier otra reclamación del cliente por cualquier otro procedimiento.

El artículo 11 de la Disposición que comentamos regula la forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones, estableciendo:

Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. *La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.*

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. *El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:*

a) *Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada: número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.*

- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.*
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.*
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.*
- e) Lugar, fecha y firma.*

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

- 3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.*

INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD DE LOS ESTUDIOS SUPERIORES DE TURISMO

Desde 1996 está establecida la incorporación a la Universidad de los Estudios Superiores de Turismo, así como la integración a la Universidad correspondiente de las Escuelas Oficiales de Turismo, pero es lo cierto que los plazos fijados para la incorporación a la Universidad de estos estudios resultaban insuficientes.

Es por ello que el Real Decreto 1779/2004, de 30 de julio, del Ministerio de Educación y Ciencia amplía tal plazo hasta el día 1 de octubre de 2006.

INTERPRETACIÓN DEL TRIBUNAL SUPREMO DE DETERMINADO ARTÍCULO DEL REGLAMENTO DE ORDENACIÓN DE TRANSPORTES TERRESTRES

La Sentencia de 14 de junio de 2004, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo, en relación con el artículo 198. i) del Reglamento de Transportes Terrestres referido, que prevé las infracciones referidas a la exhibición de discos del tacógrafo, establece, respecto a ello, la doctrina legal de que la infracción *"se consuma por el mero hecho de no estar en disposición de exhibir el conductor, a requerimiento del agente de control, los discos del tacógrafo de la semana en curso y, en cualquier caso, el disco del último día de la semana anterior, tanto si condujo como si no lo hubiese hecho"*.

INCONSTITUCIONALIDAD PARCIAL DE LA LEY DE HORARIOS COMERCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El Tribunal Constitucional, en su Pleno de 22 de diciembre de 2004, ha dictado su Sentencia 254/2004, en virtud de la cual declara inconstitucionales los artículos 10.1 y 11.1 c) de la Ley 4/1994 de la Comunidad de Madrid, que establecía el calendario de horarios comerciales en dicha Comunidad.

Fija definitivamente la citada Sentencia la doctrina de que la calificación de muy grave que los citados artículos de la Ley Autonómica de Horarios establece para la apertura en domingo o festivo no autorizado y su sanción, no corresponden y exceden del ámbito de competencia de la Comunidad de Madrid, por lo que los deja sin efecto.

EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS RECREATIVAS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

La ley 2/2004, de 31 de mayo, que publica el Boletín Oficial del Estado de 6 de julio siguiente, sobre Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, modifica el artículo 20 de la misma Ley, correspondiente al año 2000, sobre los Juegos de Suerte, Envite y Azar y Apuestas en la Comunidad de Madrid, quedando redactado dicho artículo 20, a partir del 7 de julio de 2004, con el siguiente texto:

Se modifica el apartado 2 de la disposición segunda del artículo único, que queda redactado en los siguientes términos:

«2. En los establecimientos de hostelería, debidamente autorizados para la instalación de máquinas recreativas, recreativas con premio programado y recreativas con premio en especie, no podrá celebrarse ni comercializarse ningún otro tipo de juego o apuesta.»

FIESTAS LABORALES PARA 2005

De acuerdo con la Resolución de 6 de octubre de 2004 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, publicada en el Boletín Oficial del Estado del 22 de octubre siguiente, el calendario de fiestas laborales en todo el ámbito nacional es el que aparece en la página siguiente:

ANEXO
Año 2005

FECHA DE LAS FIESTAS	ANDALUCÍA	ARAGÓN	ASTURIAS	BALEARES	CANARIAS	CANTABRIA	CASTILLA-LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	COMUNIDAD VALENCIANA	EXTREMA-DURA	GALICIA	MADRID	MURCIA	NAVARRA	PAÍS VASCO	LA RIOJA	CUIDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	CUIDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
ENERO																			
1 Año Nuevo.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
6 Epifanía del Señor.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
FEBRERO																			
28 Día de Andalucía.	***																		
MARZO																			
1 Día de las Islas Baleares.				***															
19 San José.							**			**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
24 Jueves Santo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
25 Viernes Santo.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
28 Lunes de Pascua.							*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ABRIL																			
23 Fiesta de la Com. Autónoma.		***					***												
23 San Jorge. Día de Aragón.																			
MAYO																			
2 Lunes siguiente a la Fiesta del Trabajo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
3 Fiesta de la Comunidad.																			
16 Lunes de Pascua Granada.									***										
17 Día de las Letras Gallegas.																			
30 Día de Canarias.																			
31 Día de la Región de Castilla-La Mancha.							***												
JUNIO																			
9 Día de la Región de Murcia.														***					
9 Día de La Rioja.																	***		
24 San Juan.									***										
JULIO																			
25 Santiago Apóstol.					**	***		**				**	**		**	**	**		
28 Día de las Instituciones.																			
AGOSTO																			
15 Asunción de la Virgen.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
SEPTIEMBRE																			
2 Día de la Ciudad Autónoma de Ceuta.																		***	
8 Día de Asturias.			***																
8 Día de Extremadura.																			
15 Ntra. Sra. de la Bien Aparecida.																			
OCTUBRE																			
12 Fiesta Nacional de España.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
NOVIEMBRE																			
1 Todos los Santos.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
DICIEMBRE																			
6 Día de la Constitución Española.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
8 La Inmaculada Concepción.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
26 Lunes siguiente a la Natividad del Señor - San Esteban.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

CÓDIGOS DE LAS FIESTAS:

- Fiesta Nacional no sustituible (*)
- Fiesta Nacional respecto de la que no se ha ejercido la facultad de sustitución (**)
- Fiesta de Comunidad Autónoma (***)

RELACIONES CON PROVEEDORES

IBERIA

UNAV participó a lo largo del año en todas las reuniones con la Compañía:

14 DE ENERO

Abrió la sesión D. Javier Alonso quien informó a los asistentes, de las conversaciones mantenidas con Aviación Civil, en relación con las Subvenciones de Residentes de Baleares y Canarias, anunciando que, en la reunión mantenida el día anterior, dicho organismo había considerado el "Cargo por emisión" como parte integrante del precio del transporte, siendo por tanto subvencionable en el 33%, así como que el tope máximo objeto de esta Subvención por el Cargo por emisión, se situaría en base a los registrados por las Compañías Aéreas.

A continuación, Dña. Matilde Torres propuso se procediera al tratamiento de los puntos del Orden del Día.

- **Evolución de incidencias de la entrada en vigor del Nuevo Sistema Retributivo.**

El Sr. Alonso manifestó que, por parte de IBERIA la evolución era altamente positiva, aun cuando, se habían producido, incidencias no significativas. Comunicó, asimismo, que el nuevo modelo había sido valorado muy positivamente por numerosas Compañías Aéreas.

Dña. Matilde Torres valoró en líneas generales, positivamente estos primeros momentos, manifestando que de las incidencias producidas, las más destacables, giraron en torno a problemas en el Cobro de los Cargos por Servicio mediante algunas tarjetas Visa, que fueron resueltos inmediatamente conocido el origen de los mismos.

- **Respuesta de IBERIA a temas pendientes del Nuevo Sistema Retributivo.**

Dña. Matilde Torres manifestó la necesidad de conocer las respuestas de la Compañía a los temas pendientes de las dos reuniones anteriores.

D. Javier Alonso pasó a continuación, a facilitar la respuesta de IBERIA, en relación con:

- **IBERIA PLUS**

Se acepta la propuesta de CAAVE, en cuanto a que el titular de la tarjeta obtenga las mismas ventajas, independientemente de quien reserve y emita el billete (IBERIA o las Agencias de Viajes).

- **TRATAMIENTO DE CANCELACIONES**

Se ha procedido a equiparar el tratamiento en esta materia. Dña. Matilde Torres, manifestó la necesidad de que en estos temas, además de informar a CAAVE, se transmitan a la totalidad del Sector, así como propone, que se establezca un plazo superior para el Agente de Viajes, que para el Cliente directo.

- **TARJETA VISA PUENTE AÉREO**

Se nos recuerda que, en la reunión celebrada el día 17 de Diciembre, nos propusieron una posible formula que reitera:

- Cantidad por tarjeta promovida por la Agencia.
- Un % sobre el consumo de la misma por un periodo a cuantificar.

Acordándose en dicha reunión que CAAVE presentaría propuesta sobre ello.

- **WWW.IBERIA.COM**

Se reitera, por todos los asistentes, la urgencia del mantenimiento de una reunión monográfica sobre todos los aspectos de este punto, manifestando, no obstante, Dña. Matilde Torres, que hay temas fundamentales, a los que se pidió a la Compañía su puesta en práctica con carácter de urgencia, tales como:

- Visualización de la disponibilidad de plazas de tarifas Internet a través de los G.D.S.

- Accesibilidad a todas las tarifas, incluidas las ofertas, a través de los CRS, aún cuando después se deba acceder a Internet para su reserva y venta.
- Clarificación de las actuaciones con respecto a la segmentación de clases en GDS e Internet.

En cuanto al plazo que se tenía previsto para su puesta en funcionamiento, se nos confirmó la voluntad de la Compañía de su puesta en práctica, indicando la imposibilidad de fijar la fecha exacta en este momento.

D. Vicente Blasco manifestó que, dado el tiempo transcurrido, CAAVE se veía obligada a determinar fecha concreta exigiendo el plazo de un mes para su puesta en funcionamiento, ya que de otro modo el Sector difícilmente podría confiar en una nueva política comercial de la Compañía, así como en el nuevo modelo de relaciones comerciales.

El Sr. Alonso, en línea de compromisos adquiridos, en cuanto a facilitar las mismas herramientas de comercialización a la Agencias de Viajes, informa se ha procedido a cuantificar el coste relativo al diferencial de Internet y CRS que se situaría en 2,4 Euros pasajero/segmento.

Se comenta por parte de la representación de CAAVE la posibilidad de negociar con los propios CRS estos importes, con el fin de reducir al mínimo su cuantía.

- IBERIA realiza contratos específicos con determinadas agencias en detrimento del resto, para la venta de plazas hoteleras y otros servicios.

La Compañía, al igual que otras muchas, ha decidido seguir con dicho proyecto, teniendo previsto su lanzamiento en las próximas semanas.

- IBERIA contrata con una determinada agencia la publicidad en el anverso de sus billetes.

No se ve inconveniente, en principio, en excluir como sponsors, a las Agencias de Viajes respetando los compromisos ya adquiridos.

- VIVA TOURS.

En esta primera etapa no hay posibilidad de realizar ningún cambio en las condiciones que IBERIA mantiene con VIVA TOURS, ya que la venta se ha realizado en función de las mismas.

No obstante, las ofertas puntuales que la Compañía realizaba con este T.T.O.O. han sido abiertas al resto que tienen incidencia significativa en los destinos objetos de estas ofertas.

11 DE MARZO:

▪ Visualización de la disponibilidad de plazas de tarifas Internet a través de los GDS:

Una vez unificadas las claves en todos los CRS, ya es posible la visualización de disponibilidad de plazas a través de los mismos. Dichas claves son las siguientes:

- Doméstico: M
- Europa: M
- Excepto:
 - N - Air Nostrum
 - L - París
- Intercontinental: N

En SAVIA AMADEUS, al lado de la clave, siempre aparecerá el número de plazas disponibles. En el resto de CRS y en los casos en que el número existente de plazas sea mínimo, puede aparecer "R" (lo que significa que hay alguna plaza, pero es necesario pedirla).

En cuanto a la aparición del importe de la tarifa, IBERIA está trabajando en ello, estando previsto sea operativo en próximas fechas.

▪ Accesibilidad a todas las tarifas, incluidas las ofertas así como reserva y emisión de tarifas Internet a través de los CRS.

IBERIA está negociando con los CRS la bajada de los costes por transacción, en base a la introducción por la Compañía de todas sus tarifas, incluidas las de Internet.

En estos momentos, el diferencial existente entre el coste para IBERIA de un sistema a otro, está situado en 2,75 € pasajero/segmento (los 2,40 € que avanzaron, más 0,35 €, en concepto de gastos de gestión y BSP).

En cuanto a su disponibilidad, se situará en muy próximas fechas.

IBERIA informa que no puede dar una fecha exacta en cuanto a disponibilidad del sistema propuesto ya que exige desarrollos informáticos por los diversos CRS` s y se acuerda:

= El sistema debe ser accesible para cualquier agencia que lo quiera utilizar.

= IBERIA y/o el CRS facturarán directamente a la agencia el mayor coste por el uso de esas tarifas que son ofertas específicas de la web de IBERIA.

= Una vez disponible el sistema operativo, se realizará una implantación piloto en un número reducido de agencias (1) con el fin de garantizar el buen funcionamiento del mismo, y a continuación de ofrecerá a la totalidad de las agencias.

(1) las agencias para la implantación piloto serán elegidas conjuntamente con CAAVE

▪ **Tarjeta VISA Puente Aéreo.**

Las Agencias de Viajes podrán comercializar la tarjeta TPA.

○ Tarjeta VISA TPA:

IBERIA remunera a las Agencias que prescriban dicha tarjeta de la siguiente forma:

- Cuota por prescripción: 15 € a devengar cuando la tarjeta TPA realice la primera operación.

- 2º y 3º año, el 20% de la cuota de renovación (Classic 45 €, Oro 80 €).

- Por Consumo: las comisiones habituales

3% desde 1º Enero 2004 a 30 Junio 2004

2% desde 1º Julio 2004 a 31 Dic 2004

1/5% desde 1º Enero 2005 a 30 Junio 2005

1% desde 1º Julio 2005 a 31 Dic. 2006

- La liquidación de estas ventas se realizará trimestralmente y sumarán pero no serán incentivables.

- Ventajas para el usuario (exclusivas para las prescripciones realizadas por las Agencias de Viajes): gratuidad el primer año y 150 puntos IBERIA PLUS.

- **Tarjeta Puente Aéreo:** en próximas fechas nos comunicarán las condiciones de comercialización.

- **IBERIA PLUS:**

El titular ya tiene las mismas ventajas, cuando realice una reserva en la Web de IBERIA, tanto si la emisión del billete la realiza en Agencias de Viajes, Oficinas de IBERIA o IBERIA.com.

- **Publicidad en carpetillas de billetes:**

Una vez agotada la remesa de carpetillas realizadas (se calcula una duración de dos meses), éstas no contendrían publicidad relativa a Agencias de Viajes concretas.

- **Equiparamiento en el tratamiento de las cancelaciones:**

Ya se ha procedido a este equiparamiento. En cuanto a la solicitud de mayor espacio de tiempo entre reserva y emisión, especialmente en caso en que las reservas se hagan en plazos superiores a 15 días y para destinos europeos e intercontinentales; nos comunicaran sus posibilidades.

- **Devoluciones Depósitos de Grupos:**

Nos facilitan "Información sobre liquidación de los contratos de garantía" que mejora el anterior sistema de liquidación.

- **Subvención de descuentos para residentes en cargos por emisión:**

IBERIA remitirá, de forma inmediata, circular en la que informa que en la liquidación del próximo 15 de mayo, se procederá al abono correspondiente a billetes emitidos en los meses de enero y febrero y marzo.

30 DE NOVIEMBRE

▪ **Problemas por aplicación indebida ó errónea de ADM's.**

Se expuso, en líneas generales, la problemática existente, aludiendo a 14 casos concretos en los que se ha aplicado la tarifa más cara.

D. Javier Alonso manifiesta que IBERIA no realiza auditoria sobre billetes automáticos, por tanto no se generan ADM's por la emisión de este tipo de billetes.

Los ADM's generados a 18 de noviembre han sido los siguientes:

Internacional: 16.000

- Condonados: 5.000 (30% en valor).

Domésticos: 15.000

- Condonados: 1.000 (11% en valor).

Aplican la tarifa inmediatamente superior.

No obstante, pide se les deje copia de los casos presentados para su estudio.

▪ **Descuento de la comisión en caso de reembolso de las tasas aeroportuarias.**

Se pone de manifiesto que en los casos de billetes no reembolsables, al solicitar el reembolso de las tasas, se descuenta la comisión de las Agencias de Viajes, situación que se encuentra injustificada, ya que el Agente de Viajes ha realizado su trabajo.

El Sr. Alonso manifiesta que este hecho no ha sufrido variación, en los últimos tiempos. Entiende que la Compañía no debe incurrir en costes si no se han producido ingresos; el nivel de las comisiones, en estos momentos, no es significativo y las agencias cobran al cliente gastos por reembolso.

En cuanto a las Agencias de Viajes, consideran que tienen la libertad empresarial de no reembolsar los cargos por emisión, así como proceder al cobro de gastos por reembolso.

La representación de las Agencias de Viajes reitera su disconformidad en cuanto a la no retribución por parte de la Compañía, del trabajo realizado inicialmente.

▪ **Problemática con los documentos de compañías que son representadas por IBERIA.**

Se informa de los retrasos producidos en reembolsos, tanto por depósitos de grupos, como en otros conceptos, lo que produce un grave perjuicio a las Agencias de Viajes.

D. Javier Alonso comunica que en cuanto a los reembolsos en general se refiere, y aún cuando se ha avanzado, existen problemas actuales de retraso, tanto por el gran número remitido por las Agencias de Viajes a este departamento de casos que son autoreembolsables (el 50% lo son), como por estar mal dimensionado a raíz de su centralización. Se está trabajando para el acortamiento del plazo, avanzando que en, aproximadamente 2 meses, estará normalizado este servicio.

▪ **Publicidad de Agencia de Viajes en las carpetillas de los billetes de IBERIA.**

Los representantes de las Agencias de Viajes recuerdan a la Compañía el compromiso adquirido por ésta, en cuanto a que las empresas que se publiciten en las carpetillas de los billetes de IBERIA, una vez agotadas las realizadas, no contuvieran publicidad relativa a Agencias de viajes concretas.

Se nos comunica que dicho stock finalizó y se nos presenta la de la nueva compañía.

La misma es rechazada enérgicamente por los representantes de las Agencias de Viajes, por cuanto, aunque el anverso se refiere a talonarios de hotel, aparece la mención a una agencia de viajes. La publicidad relativa a TalonPlan, el talonario de hoteles y otros servicios de Viajes

Barceló, hace referencia expresa a esta Agencia de Viajes, por lo que se plantea la absoluta necesidad de que IBERIA cambie la Entidad publicitada en el anverso de las carpetillas de sus billetes y que, en todo caso, se omita la referencia expresa a una Agencia de viajes.

- **Tarifas negociadas IB/TC (decisión de IBERIA de suspender, con carácter inmediato, las tarifas netas a algunos Touroperadores, debido a la baja producción de estas).**

D. Javier Alonso manifiesta que la política comercial de su Compañía en relación a este tema no establece la firma de contrato de mínimos, llegándose a un acuerdo a nivel tarifario, temporada por temporada. Al finalizar la misma, si no se han cumplido los objetivos, no se procede a su renovación. No obstante, considera no ser este un tema de carácter general.

- **Disconformidad de las Agencias on-line en cuanto a la obligatoriedad de obtener el código ERSF para poder acceder a las tarifas de IBERIA.com.**

Se nos comunica fue obligatorio en sus inicios, retirando IBERIA este requisito como imprescindible, a los pocos días de su implantación, no obstante, conocen que algunas agencias on-line las tienen, ya que así lo exigen la mayoría de las compañías aéreas para acceder a su sistema.

- **Necesidad de reducir el coste adicional de 2.70 € en las transacciones realizadas a través de los CRS de las tarifas de IBERIA.com,** así como que IBERIA repercuta este coste a sus clientes directos, con el fin de que las Agencias puedan comercializar este producto en igualdad de condiciones.

D. Javier Alonso coincide en la necesidad de reducción de este coste, afirmando que, a primeros de año, se hará una revisión, asegurando que la rebaja que se produzca para la compañía, se trasladará a las Agencias de Viajes.

En cuanto al segundo planteamiento, difiere de lo expuesto, manifestando diversas ventajas que facilitan las agencias, como envío a domicilio gratuito, que es cobrado por IBERIA, así como el cobro de cargos por emisión generalmente más elevados.

Asimismo, considera necesario dimensionar el mercado on-line, facilitando cifras concretas, tanto de los cupones como de los billetes emitidos a esa fecha, destacando que el 80% del nacional los venden 2 agencias on-line, mientras que Europa e internacional es vendido en un alto porcentaje de agencias.

Se propone llevar a cabo reunión, fuera de la Comisión Mixta, de las Agencias on-line con IBERIA.

▪ **Problemas por la cancelación automática de la reserva del regreso, ante un no-show en la ida.**

Se nos informa de que es un problema resuelto y, ante nuestra insistencia de que sigue manteniéndose, nos comunican que lo investigarán con el fin de obtener su resolución total.

▪ **Duplicidad de cargos en las ventas realizadas con UATP.**

Se nos informa que, en caso que ello se produzca, es un problema a plantear a los CRS.

D. Dámaso Payno planteó el tema del pago de fees en las subvenciones de residentes en cuanto al retraso, así como que en las liquidaciones aparecen unas comisiones variables y diversas.

Se nos informó que IBERIA está procediendo al pago antes de haberlo cobrado la propia Compañía, así como que, en un principio, en las liquidaciones venía correctamente planteado y en las últimas, efectivamente aparecen unas comisiones variables y diversas, asegurando investigarán este tema con BSP, con el fin de aclararlo y solucionarlo.

D. Sergio García propuso que IBERIA no exigiera, en el caso del billete electrónico, cumplimentar muchos más datos de los pasajeros que otras compañías (DNI, etc.), con el fin de conseguir su agilización.

D. Javier Alonso afirmó investigará este asunto y nos informaría sobre el mismo.

Dña. Matilde Torres comunicó que debido al número de temas que debían ser planteados, había dejado para el final temas importantes que

consideraba se debía trasladar, para su posterior tratamiento en Comisión Mixta o estudio en profundidad, como eran las conclusiones alcanzadas en el reciente III Congreso Nacional de CAAVE, siguientes:

1. No aceptar ingerencias de las Compañías Aéreas en las actividades propias de las Agencias; en definitiva, no aceptar su intrusismo.
2. Asegurar que la comercialización vía Internet puede realizarse en igualdad de condiciones, tanto por las Compañías Aéreas como por las Agencias de Viajes, incluidas las Agencias On-Line.
3. Rechazar cualquier intento de las Compañías Aéreas sobre posibles supresiones de comisiones en el futuro o sobre traslado a las Agencias de los costos de comercialización y distribución.

SPANAIR

En el mes de Abril, SPANAIR presentó a las Agencias de Viajes un Nuevo Modelo de Servicio con un compromiso de:

- Calidad e innovación
- Atención y amabilidad en el servicio
- Precios bajos, simples y fáciles de aplicar

Como consecuencia del mismo, y ante las numerosas consultas recibidas se remitió mail a la compañía referente a la problemática relativa al cambio en la estructura de tarifas y claves con que se identificaban las mismas, y que modificaban las que estaban vigentes.

El día 26 de abril se recibió respuesta a las numerosas cuestiones que planteábamos de las que informamos puntualmente.

El 14 de mayo tuvo lugar reunión con SPANAIR. En la misma los representantes de las Agencias de Viajes plantearon la necesidad de abordar los siguientes temas:

- La puesta en práctica de uno de los compromisos técnicos adquiridos por SPANAIR, relativo a la disponibilidad por parte de las Agencias del mismo acceso y condiciones a tarifas y disponibilidad de plazas que la compañía, debiéndose iniciar, por tanto, de forma inmediata, las gestiones necesarias con el fin de que, en un primer término, las Agencias pudieran visualizar, a través de los CRS la disponibilidad de plazas de la web de SPANAIR, para, a continuación, poder realizar las reservas y emisión de todas las tarifas a través de los CRS.
- La disponibilidad, prácticamente nula, de plazas con tarifas reducidas en los CRS, en comparación con las de su web.
- E-TKT: imposibilidad para la Agencia de Viajes de emitir el E-TKT, cuando SPANAIR lo estaba promoviendo en su página web, exclusivamente para sus ventas directas, con lo que se le transmite la sensación al cliente que las Agencias de Viajes no están capacitadas para prestarles el mismo servicio.

- Asimismo, se preguntó el por qué de la demora en el período de pruebas, así como la fecha en que tendrán acceso las Agencias de Viajes.
- Previsiones del pago de la subvención de residentes de los cargos por emisión.
- Irregularidades en los pagos con tarjeta de crédito. Se han detectado en los últimos tiempos, y con una incidencia elevada, el doble cargo al cliente de un mismo billete.

El Director de Ventas agradeció la oportunidad de poder informar puntualmente de lo que la Compañía está realizando, así como el espíritu de resolver las cuestiones que se le presentaban.

En cuanto a los temas planteados, el Sr. Aragonés comunicó lo siguiente:

- Visualización, reserva y emisión a través de los CRS: estudiarán este tema y responderán a la mayor brevedad que les sea posible.
- Mayor disponibilidad de plazas en su web que en los CRS: manifestó que la Compañía no tiene en su web ninguna tarifa distinta a las que mantiene en los CRS, así como que, efectivamente, es su política, situar una mayor disponibilidad de plazas en ella que en los sistemas globales de reserva, con el fin de obtener una mayor competitividad en la web y vigilar al competidor on-line, hecho éste que, en su opinión, en ningún caso, choca con el compromiso de accesibilidad de las Agencias de Viajes a todas sus tarifas.
- E-TKT: manifestó el máximo interés de la Compañía en que el E-TKT sea operativo para las Agencias de Viajes, ya que, hasta tanto, son conscientes de la pérdida de un importante tráfico del viaje de negocios para la Compañía.

Explicó ampliamente el proceso para la concesión de slots por el CRS, sus esfuerzos para acortar dichos plazos, informando finalmente que, con las reservas que siempre conllevan los desarrollos informáticos, está prevista la finalización de las pruebas para los primeros días del próximo mes de julio.

Manifestó que no se está promocionando la web con la emisión del E-TKT, e invitó a que se remitiesen sugerencias de textos para introducirlas en la web en este tema concreto.

- ▶ Previsión de pago de la subvención de residentes de los cargos por emisión: informó que esa misma mañana se habían cursado los ACM correspondientes al mes de enero, así como ya se había establecido el calendario para los siguientes, hasta la total puesta al día, estando previsto remitir dicha información a las Agencias de Viajes.
- ▶ Irregularidades en los pagos cob tarjeta de crédito: El Sr. Aragonés manifestó desconocer este hecho, asegurando se informará y, en su caso, se tomarían las medidas necesarias para su corrección.
- ▶ Interés en la difusión y apoyo al nuevo modelo de servicio.

El día 7 de julio, después de una gran insistencia por nuestra parte para su puesta en práctica, especialmente por la imposibilidad de acceso de las Agencias de Viajes para su emisión, SPANAIR lanzó el billete electrónico para las Agencias con sistema Amadeus y válido para los siguientes vuelos:

- Doméstico: todas las rutas SPANAIR
- Internacional: Copenhague, Estocolmo y Oslo

El 10 de septiembre nos comunicó los cambios en el servicio a bordo entre las rutas entre España y Escandinavia, así como a Austria.

En el mes de septiembre, y con motivo del rechazo producido en nuestro sector por el ofrecimiento que la web de la compañía realizaba al usuario final, de otros servicios, se produjo una reunión en la que los representantes de SPANAIR explicaron las diferentes propuestas de cambios y mejoras que introducirían, tanto en su anuncio publicitario, como en su página web, para evitar cualquier tipo de confusión respecto a la oferta de servicios complementarios en la conjunción con las condiciones generales de contratación de cada una de las entidades oferentes.

Asimismo, presentaron una oferta de colaboración, abierta a todas las agencias de viajes que desearan participar y que reunieran los requisitos necesarios, comprometiéndose a realizar los máximos esfuerzos para que la colaboración en el campo de la difusión electrónica, sea un beneficio mutuo y de los consumidores.

El 22 de diciembre tuvo lugar reunión con SPANAIR. En la misma los representantes de las Agencias de Viajes plantearon la necesidad de abordar las siguientes cuestiones:

1. El acceso profesional a SPANAIR.com y web WWW.SPANAIR.COM
2. Regulación de comisiones desde abril 97.
3. Irregularidades de comisiones desde abril 97
4. Irregularidades en cobro de billetes a través UATP

A estos planteamientos, D. Rafael Aragonés reiteró el mensaje de su Compañía, en cuanto a su apuesta por el canal de ventas, las Agencias. Informó que el pasado 16 de diciembre, SPANAIR inauguró una nueva web, que consta, entre otras novedades de nuevo diseño y estructura, mejoras funcionales y de contenidos, así como nuevo motor de reservas.

En cuanto a este último, D. Pablo Sánchez informa que AVIAN es un motor de reservas de última generación, con funcionalidades inéditas, y capaz de trabajar directamente con el inventario de SPANAIR. Es un producto de Computer Science Corporation (CSC), ya utilizado por otras Compañías Aéreas.

Detalla las principales mejoras para el agente de viajes:

- Días verdes interactivos.
- Simplificación y mayor claridad en el proceso de reserva.
- Funcionalidad especial para residentes (descuento residentes).
- Funcionalidad especial para venta de seguro de cambio.
- Para los usuarios registrados:
 - o Posibilidad de crear "Plantillas de viajes".
 - o Posibilidad de consultar todas las reservas creadas con anterioridad.

En cuanto a los procesos y fases de implementación, nos comunica que:

- AVIAN trabaja directamente con el inventario de SPANAIR, por lo que no será posible recuperar la reserva generada en AVIAN en los CRS. Por ello, la solución será que SPANAIR se hará cargo de la emisión y cobrará, tanto el precio del billete, como el cargo por emisión que determine la Compañía (siendo las agencias completamente libres de cobrar al cliente final los gastos de gestión que estimen oportunos), abonando posteriormente SPANAIR la comisión e incentivo "on-line" a la Agencia, vía BSP. Este incentivo será:

- 15 € por PNR (reserva) realizado en clases flexibles.
 - 10 € por PNR (reserva) de clases economy.
 - Las promociones especiales se tratarán separadamente.
 - Procedimiento temporal para Agencias de Viajes (estimado hasta finales de enero de 2005).
 - Nueva entrada especial para agencias de viajes (estimada para primeros de febrero de 2005).
- Acceso a través de la página web www.SPANAIR.com/agencias.
- o Mismas tarifas y disponibilidad que en AVIAN.
 - o La reserva creada puede recuperarse en Amadeus.
- Si se utiliza la entrada normal AVIAN, se deberá seleccionar el método de recogida = Agencia de Viajes y, adicionalmente, rellenar ciertos datos para poder hacer seguimiento post-emisión. SPANAIR se hará cargo de la emisión y, posteriormente, abonará a la Agencia, la comisión y el incentivo on-line.

A partir de febrero de 2005, se implantará el procedimiento definitivo. Para ello, la Agencia:

- o Deberá darse de alta como usuario profesional de SPANAIR.com (posible acuerdo marco recogiendo las particularidades necesarias).
- o Tendrá un acceso profesional con user (nº de IATA) y password.
- o Podrá dar de alta perfiles y almacenarlos para su uso posterior.
- o Consultar reservas realizadas.
- o Posibilidad de cargar tarifas especiales o descuentos sobre públicas.
- o Forma de pago: Podrá ser:
 - En un primer momento, con la tarjeta corporativa de la Agencia de Viajes o del cliente final.
 - En el futuro, es posible se pueda establecer una cuenta interna y luego facturar.
- o Posibles métodos de recogida:

- E-ticket.
- Aeropuerto.

SPANAIR se hará cargo de la emisión y posteriormente abonará a la Agencia la comisión y el incentivo on-line.

Una vez finalizada la exposición del Sr. Sánchez, se abrió un turno de intervenciones, en el que participan los asistentes, planteándose los siguientes aspectos:

- Si existirá la posibilidad de modificación del billete en la Agencia de Viajes.
Se nos contestó que, en la actualidad no es posible, por lo que habrá que desarrollar esta funcionalidad para el acceso profesional.
- Se solicitó que el cargo por emisión que se refleje en el billete sea el que determine libremente la Agencia de Viajes.
Se nos contestó que hoy no es posible, pero se podrá desarrollar para el acceso profesional.
- Se nos informó que las tarifas netas de Touroperadores seguirán con los mismos procedimientos y condiciones actuales.

En cuanto al tema de irregularidades de comisiones desde 1997, confirmó que SPANAIR había procedido al pago del 3% de diferencia ente el 12% de comisión anterior y el 9% establecido en 1997, sobre los cupones volados en clase Avant a las Agencias de Viajes que, al menos, igualaran las ventas de billetes SPANAIR, realizadas el año anterior, siempre y cuando el input líquido a percibir no fuera inferior a 30.000 ptas.

Asimismo, comunicó que revisado este tema por la Compañía, no había reclamación alguna pendiente por este concepto. No obstante lo anterior, la Compañía está abierta a atender cualquier reclamación documentada que se le presente, tanto en este tema, como en cualquier otro.

- Irregularidades en el cobro a través de UAT.
Ante las numerosas situaciones de duplicidad de cargos, con mayor incidencia en los relativos a SPANAIR y a ciertas tarjetas. Se acordó que el Sr. Navarrete facilite a SPANAIR los casos en que se encuentran irregularidades, con el fin de que la Compañía pueda

investigarlos y ver si hay algo particular de SPANAIR que está causando un mayor número de problemas.

Por último, se plantearon los siguientes temas:

- El rechazo a formas y procedimientos de la oferta realizada por la Compañía de 9 €, en la que no se informó a las Agencias de Viajes, no tuvieron acceso a su venta, así como no se mencionaban en su publicidad.

El Sr. Aragonés reconoció que no se hizo bien, pero que fue una minioferta para atraer gente a su página web, con motivo de su lanzamiento, con plazas muy reducidas, asegurando no estar interesados en este tipo de acciones, así como que la presencia de las Agencias de Viajes en su publicidad estará siempre presente.

- Billete electrónico en el sistema GALILEO; previsión para su implantación:

El Sr. Aragonés informó se está trabajando en ello con gran insistencia de GALILEO España. El problema radica en los fuertes procesos de desarrollo del sistema SAS, en los que están en estos momentos trabajando, que impiden abordar momentáneamente este tema; por ello, no espera su solución hasta dentro de unos meses.

AIR EUROPA

A lo largo de este año cabe destacar la clara apuesta de esta compañía a favor de su canal de ventas, las Agencias de Viajes.

El 16 de julio, con una nueva campaña de comunicación, recomendó a sus clientes la compra de billetes de avión a través de su agencia habitual.

A partir de esa fecha, los cabezales de los asientos de sus aviones llevan una leyenda en la que animan a sus pasajeros a acercarse a su agencia de viajes, Dña. María José Hidalgo, entregó al Presidente de FEEAV, D. Jesús Martínez Millán, un prototipo de dichos cabezales

Asimismo, en la segunda quincena de mayo, dobló la comisión a las Agencias en un 8%. Como símbolo de esta estrecha relación, la Directora General de la Compañía.

A lo largo del año se han realizado las gestiones necesarias con el fin de que la implementación del nuevo modelo retributivo no produjera ningún tipo de problemas operativos, ni de otra índole, a las Agencias de viajes, informando sobre las nuevas comisiones para los periodos del:

- 1 enero/30 julio 2004
- 1 julio /31 diciembre 2004
- año 2005

Así como, todo lo relativo al procedimiento de cobro de services fees en billetes de residentes y abono por parte de la compañía del 33% de service fee por dicho concepto.

IATA/APJC

A lo largo del año se han producido varias suspensiones de diferentes Compañías áreas dentro de BSP, tales como:

- AIR LITORAL
- GANDALF
- AERO CONTINENTE
- NUEVO CONTINENTE
- AIR SAFARI AFRICA
- VOLARE AIRLINES SPA
- VASP

Tramitándose las incidencias producidas, con el fin de que estas se resolvieran de manera favorable para las Agencias de Viajes e informando puntualmente sobre el procedimiento que está contemplado en la Resolución 850, acuerdo F de IATA sobre "Suspensión de Operaciones de una Compañía Aérea de BSP".

CONSEJO CONJUNTO PROGRAMA DE AGENCIAS

Se produjeron 3 reuniones en las que se abordaron los siguientes temas:

10 de febrero:

- "Criterios locales aprobados para la acreditación de Agencias de Viajes".
- Posibilidades de armonización de los citados criterios dentro de la Unión Europea.

19 de mayo:

- Estadísticas 2003.
- Programa de Agencias Europa. Cambio desde 1 de mayo de 2004:
 - Consejos Conjuntos del Programa de Agencias

- Pago en efectivo.
- Acreditación de Agencias
- Plan local de Protección al Pasajero
- Cambio de Presidente del APJC

29 de julio:

- Plan local de Protección al Pasajero.
- Seguridad y transparencia en el transporte aéreo (modelo francés).
- Nuevas Reglas de construcción de tarifas.
- Programa de agencias europeo. Acreditación de Agencias.

En el Congreso de CAAVE celebrado del 21 al 24 de octubre en Palma de Mallorca, se adoptaron las siguientes conclusiones que fueron trasladadas a IATA/BSP.

- Apoyar a nivel europeo las acciones de ECTAA para lograr un contrato equitativo entre las Compañías Aéreas IATA y las Agencias de Viajes.
- Estudiar posibles acciones legales a nivel español, efectuando un previo análisis de todos los temas concretos, que IATA impone en forma abusiva a las agencias.
- Apoyar el estudio de un sistema alternativo al establecido por IATA, que está realizando ECTAA en la actualidad.
- Proponer al BSP-España la creación de una mesa de conciliación para dirimir las cuestiones conflictivas entre Compañías Aéreas y Agencias de Viajes.

En cumplimiento de las conclusiones alcanzadas, se produjo reunión el día 30 de noviembre, en la que se abordaron los siguientes temas:

- Propuesta de creación de una mesa de conciliación para dirimir cuestiones conflictivas entre compañías áreas y agencias de viajes. Acordándose como primera medida la preparación de una circular por IATA/BSP en la que además de incluir la normativa IATA sobre ADM's que entró en vigor el día 1 de enero, informe sobre el nuevo

servicio al cliente, dando a conocer sus funciones, así como los procedimientos donde dirigirse, tiempos para ellos, etc.

- Creación de un Grupo de Trabajo integrado por compañías aéreas y agentes de viajes que:
 - Tipifiquen las nuevas prácticas con sus correspondientes volúmenes.
 - Elaboren un manual de buenas prácticas.
 - Elaboren un mecanismo de disputa claro, inexistente en la actualidad.
- Habilitación de espacio en el billete para los cargos de emisión.
- Realización de un impulso positivo, en especial en los procesos de cargos y abonos, accesibles, sin restricciones en el tiempo y pudiendo utilizar las herramientas adecuadas sin costo alguno para la emisión de ADM's de manera indiscriminada.

En respuesta a los temas planteados el 30 de noviembre, el Director para España de IATA remitió la siguiente comunicación:

- Discrepancias en BSP España: ha propuesto a las Compañías Aéreas, a través del LCAG (Local Customer Advisory Group), la creación de un "Agency Liaison Working Group" para estudiar un mecanismo de seguimiento de las posibles discrepancias surgidas en el BSP España, entre Compañías Aéreas y Agentes de Viajes, siendo la propuesta aceptada. Este grupo de trabajo estará constituido por tres Compañías Aéreas y tres Agentes de Viajes, ambas representativas del mercado.

Las Compañías participantes en dicho Grupo nos serán comunicadas a principios del próximo mes de enero, rogándonos propongamos fecha para la primera sesión, así como que designemos nuestros tres representantes. En esta primera sesión, se identificarán los puntos donde surgen las discrepancias.

- Departamento de Atención al Cliente: El pasado 15 de agosto IATA/España nombró a Dña, Nicole Kerouanton, Directora del Departamento de Atención al Cliente (Agencias de Viajes y Compañías Aéreas). Nicole y su equipo serán el punto de contacto entre los Agentes de Viajes, Compañías aéreas y BSP.

La intención de IATA es reforzar este departamento con el fin de agilizar todas las áreas dentro del BSP, en las que pueden existir posibles discrepancias.

Su teléfono es el 91.315.06.60 y su e-mail: KerouantoN@iata.oro. Este servicio se complementará en el futuro con otras acciones que serán el resultado de las conversaciones ente las partes (agentes, compañías aéreas y BSP, a través del Agency Liasion Working Group).

- BSP-Link: "e-mail alert": Sobre el tema BSP-link y la opción "e-mail alert", nos comunica es una opción parametrada a nivel mundial. Están estudiando la posibilidad de aplicarla a nivel local. Nos mantendrán informados.

Asimismo, se ha avanzado en:

- **Reembolso automáticos de los MPD's.** A partir del 1 de julio todos los reembolsos se realizaran a través de los CRs.
- **Nuevo procedimiento de autorización de reembolsos.** Se ha procedido a la automatización del reembolso indirecto (que precise autorización previa de la compañía aérea), por lo que una vez que la agencia haya remitido la petición de reembolso/autorización a la Compañía aérea y adjuntar los documentos a reembolsar, ésta procederá a capturar directamente el reembolso autorizado a través del BSP link, apareciendo en la liquidación mensual del agente en ese mismo periodo de venta, con la consiguiente reducción de los plazos de inclusión del mismo en la liquidación, y sin necesidad de que los documentos viajen de nuevo desde la compañía aérea a la agencia, y desde ésta al BSP, a través de la liquidación semanal.
- **Aplicación del Reglamento 889/2002 de la Comunidad Europea** en cuanto a nuevo aviso a los pasajeros en los billetes. Ante la comunicación de IATA en cuanto a que, hasta que se facilitaran nuevas carpetillas para billetes ATB, el agente debía incluir copia del aviso que situaban en la web. Se realizaron las gestiones oportunas, remitiendo IATA nueva Circular en la que informaba a las Agencias de viajes que hasta que no recibieran las nuevas carpetillas en las que apareciera inserta el nuevo régimen de

responsabilidades del transportista, el Agente no deberá adjuntar ningún documento complementario a la actualmente en uso.

- **Nueva tabla de costes de proceso de asociados a transacciones Tsf.** A partir del 1 de mayo, los costes de este proceso, se redujeron en un 11%.

- **Resolución 850m " Código de Buenas prácticas para la emisión y procedimiento de Memorandums, de débito de Agencias (ADM's).** Dicho Código es efectivo desde el 1 de enero de 2005, encontrándose en la web de IATA en inglés. Se ha procedido a su traducción y envío en castellano.

SAVIA/AMADEUS

Durante 2004 no se ha producido ninguna reunión de la Comisión Mixta.

El día 16 de febrero se remitió copia del escrito del Director General de AVIBA sobre la caída del sistema SAVIA/AMADEUS en Baleares el día 4 del mismo mes.

El 1 de marzo se recibió respuesta informándonos que, tras comprobar las incidencias que tuvieron lugar en el mencionado día, sus proveedores de comunicación no encontraron ninguna caída del sistema que afectase de forma general a las Agencias de Baleares.

No obstante, el día 3 de febrero se produjo una caída general del sistema, debida a la rotura de una fibra óptica subterránea en las inmediaciones de La Muñoz, provocada por la ejecución de unas obras ajenas a SAVIA.

Como consecuencia, en el periodo comprendido entre las 9:30h y las 13:30h, se produjo un corte del sistema que afectó a todo el territorio español. Esta avería fue inmediatamente reportada para su solución a telefónica, quedando restablecido el servicio alrededor de las 14:00h.

El 1 de septiembre, SAVIA y RENFE presentaron el servicio a las Agencias del RVR (Registro de ventas de RENFE), una funcionalidad que permita acceder a un fichero que vuelca toda la información del billete de RENFE en el sistema estadístico y de gestión de la Agencia.

GALILEO

El día 5 de febrero se reunió el Comité Técnico con el objetivo de conocer el estado de los desarrollos técnicos realizados por GALILEO, en relación con el Nuevo Modelo Retributivo de las Compañías Aéreas, así como, transmitir, por parte de los representantes de las Agencias de Viajes, las sugerencias recibidas sobre el mismo.

D. Francesc Puig, informó que dicho desarrollo estaba planteado en tres subproductos:

⇒ Cupón Adicional: habilitado desde el día 1 de enero, sin coste para la Agencia, planteado como recibo y que recoge los siguientes conceptos:

- fecha.
- nombre y número IATA de la Agencia.
- compañía aérea y NIF.
- nombre del pasajero.
- itinerario.
- número del billete.
- cargos:
- tarifa.
- tasas.
- suplidos.
- total.
- espacio en blanco que puede ser utilizado por la Agencia. En el caso del cupón adicional que se nos facilitó, la Agencia de Viajes, no real, introduce "les desea un feliz viaje".

En cuanto a las sugerencias trasladadas, se nos informó que:

- El cupón adicional puede duplicarse, sin ningún problema.
- Introducirá "impuestos, en su caso", según la normativa vigente.

⇒ SISTEMA TASF: todavía no era posible realizar el pago del cargo por emisión con tarjeta de crédito a través de este sistema; están trabajando en ello, esperando empezar las primeras pruebas en el

mes de abril. Una vez superadas las mismas, entrará en funcionamiento.

⇒ Habilitación de una herramienta llamada TAFE (Travel Agency Fee Engine), que capturará todos los datos contenidos en el PNR y permitirá automatizar los distintos cargos por emisión o por servicio que la Agencias determinen aplicar, en función del cliente, destino, clase,.... Dicha herramienta se ofrecerá a las Agencias de Viajes, en breves fechas y tendrá un coste, aún no determinado.

Por último, en relación con los requerimientos que deberán tenerse en cuenta para la recuperación de la subvención por residencia, que las Agencias de Viajes aplican en los cargos por emisión, los representantes de GALILEO manifestaron su queja, por cuanto consideraban había existido un trato discriminatorio de IBERIA, facilitando la información, con mayor antelación a SAVIA, que al resto de los CRS, solicitando el apoyo de CAAVE para que se corrija esta situación.

D. José Arribas puso de manifiesto que la información facilitada por IBERIA se realizó de forma simultánea a todos los CRS, manifestando su disposición a mantener cuantas reuniones consideren necesarias, por considerar este sistema más ágil que el de la comunicación escrita.

El día 23 de junio GALILEO nos comunicaba había estado trabajando en los últimos meses en la integración en el sistema del producto TASF (Travel Agency Service Fee) solución que IATA/BSP creó para facilitar a los agentes de viajes IATA, la gestión del cobro de sus cargos por emisión y/o cargos de gestión, cuando la forma de pago es con tarjeta de crédito. En ese momento se estaban llevando a cabo las últimas pruebas y consideraban que en el plazo de unas dos semanas estaría activo en España.

Por último, y en cuanto al tema aéreo se refiere, en el Congreso de CAAVE, celebrado del 21 al 24 de octubre en Palma de Mallorca, se alcanzaron las conclusiones que, a este momento han sido trasladadas a sus destinatarios, así como que ellas serán los objetivos prioritarios para abordar en el año 2005.

RENFE

Tras las elecciones del 14 de marzo, se produjo un relevo en la Presidencia que tuvo como consecuencia un cambio casi completo en el segundo nivel ejecutivo, quedando la Dirección General de Servicios de Transporte de la siguiente manera:

- Director General de Servicios de Transporte: D. Abelardo Carrillo
- Directora General de la UN Alta Velocidad: Dña. Magdalena Bodelón
- Director General de UN Mercancías: D. Mariano Garrido
- Director Gerente de la UN Grandes Líneas: D. Franciso Bonaché
- Director General de la UN Mantenimiento Integral de Trenes: D. Manuel García
- Director General de la UN Regional: D. Cecilio Gómez-Comino
- Director Gerente de la UN Mercancías: D. Enrique Fernández
- Gerente Cercanías Madrid: D. Lucas Calzado

Se ha solicitado el mantenimiento de reunión de la Comisión Mixta al nuevo equipo sin que, hasta el momento se haya fijado fecha para la misma.

TRASMEDITERRÁNEA

Se mantuvo reunión de la Comisión Mixta el día 10 de marzo. En la misma la Directora de Pasaje, Dña. Arantxa Martínez, manifestó las razones de la demora en reuniones debido al cambio en la dirección y al tiempo invertido en el desarrollo de su página web.

En cuanto a los desarrollos tecnológicos, manifestó que el sistema SIRENA es complicado y, por tanto, su esfuerzo ha estado encaminado a buscar un sistema accesible y amigable vía Internet sin coste para la agencia.

Con el nuevo sistema CT online, las Agencias disponen, además la vía on-line, que desde su presentación en FITUR, ya se han dado de alta 800 agencias.

La segunda fase de su desarrollo permitirá a las Agencias de viajes con poco volumen de ventas, trabajar sin aval o solicitar su devolución, pudiendo pagar con la tarjeta de crédito del cliente o la corporativa de la Agencia.

Además, como valor añadido dispone de un potente motor de búsqueda que facilita las opciones que más se adaptan a las peticiones del cliente.

Informó, asimismo, del acuerdo alcanzado con la naviera Grimaldi, por el cual explotarán conjuntamente un barco que efectuará el trayecto Barcelona/Roma con una frecuencia de 3 veces semanales.

Por parte de la representación de Agencias de Viajes se solicitó acelerar los trabajos técnicos para conectar la operación de reserva con los programas de gestión contable de las Agencias; así como que las Agencias puedan recuperar el localizador de la reserva a través de la web, con el fin de posibilitar la emisión del billete.

Se planteó a la Compañía la más enérgica queja por la iniciativa de la compañía en Baleares consistente en el Regalo de pasajes a cambio de colaborar en la implantación de la tarjeta Avante.

Tras amplio debate se solicitó que, sin perjuicio de que la implantación de la tarjeta Avante sea un objetivo prioritario para la compañía, TRASMEDITERRÁNEA estudie una forma de remuneración a los agentes,

por su labor de prescripción, así como que eviten acciones que lesionen la imagen y los intereses de las Agencias.

Por parte de los representantes de las Agencias de Viajes, se plantearon, las siguientes cuestiones:

- Solicitud de un centro de apoyo específico para Canarias.
- Numeración correlativa en los billetes.
- Posibilidad de entrega de las liquidaciones en las oficinas de la compañía en vez de realizarlo por correo.
- Posibilidad de emisión del tramo aéreo por las Agencias en el producto Avión+barco.
- Información sobre las cifras de rappeles pagados.

Por último, se acordó mantener reuniones trimestralmente de la Comisión, fijándose la siguiente para el mes de junio.

Debido a problemas surgidos por parte de TRASMEDITERRÁNEA para mantener reunión en la fecha acordada, esta ha ido posponiéndose sin que se haya fijado fecha para la misma.

COMISION DE RECEPTIVO DE CAAVE

Las numerosas dificultades de nuestro Receptivo nos llevaron a un estudio y planteamiento profundo de su presente y futuro, fruto del cual nace el convencimiento de la necesidad de realizar acciones a corto, medio y largo plazo, que nos permitan adaptarnos a las nuevas tendencias del mercado y apostar por la calidad, con el fin de situarnos en una posición de competencia frente a nuestros reales competidores, los países de la cuenca Mediterránea.

Reuniones celebradas y temas abordados en las mismas:

13 DE MAYO

- Valoración de la temporada invierno

Los asistentes expusieron las valoraciones de las distintas zonas turísticas: Baleares, Cataluña, Canarias, Costa del Sol, Madrid y Zona Centro; así como la de los TT.OO. españoles en relación con ellas y que con ligeras variaciones, coincidieron en considerar que:

- Las estadísticas oficiales no reflejan la realidad, ya que se basan en datos de entradas a través de aeropuertos, sin tener en cuenta
 - o El alto porcentaje de "SEAT only"
 - o La reducción de días de estancia
 - o Las ofertas permanentes.
- Desaceleración evidente de llegada de turistas.
- No ha sido un buen invierno y la Semana Santa ha sido mala, destacándose especialmente Canarias que, a pesar de su temporada alta, se ha trabajado de principio a fin con ofertas permanentes.
- Fuerte incremento de la contratación de transporte y alojamiento a través de Internet, solicitándose servicios sueltos.
- Previsiones para la próxima temporada de verano 2004.

Propuesta de solicitud de entrevista con el nuevo *Secretario General* de Turismo, D. Raimon Martínez Fraile.

Se abrió un turno de intervenciones que sintetizó D. Juan Oliver y que puso de relieve la honda preocupación para la temporada de verano debido a:

- Dificultades económicas, con fuerte descenso en los mercados escandinavos, así como en Alemania y Reino Unido.
- Fortaleza del euro.
- Disminución de plazas aéreas en la oferta de los TT.OO. extranjeros.
- Nivel de reservas muy bajo incluido el mercado nacional.
- Fuerte incremento en países mediterráneos no comunitarios.
- Fuerte incremento de la oferta, lo que está provocando una demanda importante de bajada de precios por parte de los TT.OO.

Todo ello provoca una fuerte preocupación, así como:

- La repercusión, especialmente en el transporte, del incremento del precio del petróleo.
- Posible subida de los tipos de interés.
- Bajada de la calidad de los servicios ofrecidos debido a los bajos precios contratados y la demanda del "all inclusive" en hoteles que no reúnen las condiciones para ello.

Finalmente, se considera la situación tan preocupante que se le califica de "Problema de Estado" y urgente la necesidad de adoptar medidas a corto, medio y largo plazo, por la enorme repercusión que el turismo tiene para la economía de nuestro país, ya que España, en estos momentos, no puede competir en precio, sino en calidad, y para ello deben comenzarse fuertes inversiones que permitan ofrecerla. Acordándose:

- Proponer a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) el mantenimiento de reunión con CAAVE, con el fin de exponerles nuestras inquietudes para, en su caso, transmitirles de forma conjunta, al *Secretario General* de Turismo, en reunión lo más próxima posible.

- Remitir escrito a las autoridades competentes, transmitiendo la gran preocupación del Área de Receptivo ante una posible, casi segura subida de los transportes, especialmente los referidos a traslados, con precios ya contratados con los TT.OO. y márgenes prácticamente inexistentes.
 - Mantener, en su caso, reunión de la Comisión, previa a la de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, con el fin de prepararla y determinar los principales temas a debatir.
- **Ruegos y preguntas.**

D. Juan Oliver informa de la reunión del Comité Técnico del Congreso de CAAVE que se celebrará en Palma de Mallorca durante los días 20 al 24 de octubre, en el que, entre otros temas, se han realizado propuestas concretas al Comité Ejecutivo de CAAVE, entre ellas, la sesión de trabajo relativa al área de receptivo y que, en síntesis se plantea de la siguiente manera:

- o **“España como destino en los Flujos Turísticos”.**
 - Día 21 de octubre.
 - 09:30h a 10:30h: Óptica de los TT.OO. Europeos.
 Presentación e intervención del Sr. Besser, Presidente de Thomas Cook y coloquio.
 - 10:30h a 11:00h: Coffee Break
 - 11:00h a 12:00h: Óptica Hotelera.
 Presentación e intervención del Sr. Escarrer, y coloquio.
 - 12:00h a 13:00h: Óptica de los TT.OO. españoles y Agencias de Viajes Receptivas.
 Presentación e intervención del Sr. Fluxá, y Coloquio.

Los asistentes aprueban dicho planteamiento, proponiendo D. José Ignacio Alonso sea incluida, dado su importancia, la Óptica de la Administración Central, y concretamente la del Director General, con el fin de que exponga el Plan de Marketing para el año 2005, propuesta que es aceptada por unanimidad, y se incluye a partir de las 13:00h, hasta la hora del almuerzo, acordándose sea trasladada al Comité Ejecutivo de CAAVE.

Finalmente, el Sr. Oliver informa del programa de Actos Sociales previstos, al que todos los asistentes califican muy positivamente.

D. Pere Aliguer valora y facilita amplia información sobre el Foro de las Culturas. Considera que este acontecimiento supone un gran beneficio para Cataluña, mediático y publicitario, así como las infraestructuras que se han realizado a tal fin. Califica de muy buenas las instalaciones y aún cuando en los primeros días no se cubrieron las previsiones iniciales, la gente sale contenta, y se han corregido posicionamientos, tales como la prohibición de introducir comida y bebida; así como que el pago de la entrada permite su utilización a lo largo de todo el día.

El Sr. Alcaide informa, que en relación con la problemática existente con la Alhambra de Granada, debido al nuevo de Gobierno, se han producido cambios en la cúpula de la Junta y sobre todo de los responsables de Cultura, en particular el Director General del Patrimonio Andaluz, cargo que desempeña el Ex-Alcalde de Antequera, con quién su Asociación mantiene un buen entendimiento, por lo que se va a proceder a solicitar entrevista con el fin de intentar de nuevo un acercamiento para tratar de encontrar una mejor solución, para nuestro sector, sobre las visitas y las ventas de entradas del monumento.

D. Juan Carlos Mañas informa de la reunión del Área de Receptivo de UNAV en la que se alcanzaron propuestas interesantes que expone, y cuya síntesis es la siguiente:

**"SÍNTESIS DEL ACTA DE LA REUNION DE RECEPTIVO DE UNAV
celebrada el 20 de abril de 2003**

- ▶ Promoción.- Es este un capítulo básico de los tratados por los participantes en la reunión y, en este sentido se aportaron distintas ideas que trataremos de sintetizar:
 - Una Agencia considera de gran interés el mercado Chino y sugiere algo que ya se ha realizado por otra Autonomía y, al parecer con éxito: "Una Semana de Madrid en China".
 - Otra Agencia apunta como acción promocional, aquella dedicada a mercados maduros: Italia, Alemania, Francia, etc, si fuese posible apoyándose en empresas privadas (Distribuidores).
 - Un asociado, representante de una Agencia de Viajes Japonesa, indica que la mejora de la promoción por la Comunidad de Madrid es tan necesaria que, por primera vez en la historia de su presencia en España, en el primer trimestre de 2004, su oficina de Barcelona, ha vendido más que la de Madrid.

- Sugiere promoción también en mercados emergentes como Polonia, República Checa y Hungría.
- Otro asistente sugiere invertir en promoción en Sudamérica.
- Uno de nuestros Receptivos, insiste en que la promoción de la Comunidad de Madrid está lejos en cuantía de Andalucía y Cataluña. En cuanto a mercados sugiere los ya existentes.
- Un asociado con interés en el mercado de Estados Unidos, sugiere algo que ya se ha experimentado con éxito: Fam-Trips de Agencias Emisoras de países diversos acompañados de periodistas y con la colaboración de Turespaña, culminados con un Workshop`.
- Otro Agente sugiere acudir a mercados maduros, Sudamérica y Rusia.
- Un asociado de otra Agencia Japonesa, sugiere aprovechar el extraordinario interés que la marca Real Madrid tiene para la gente joven, para incluir visitas a los centros relacionados con la misma. Esta agencia se quejaba de algo que podría considerarse como maltrato o falta de respeto a grupos de gente joven japoneses por parte de hoteleros españoles.

En otro orden de cosas, se trataron también aspectos tales como:

- Seguridad.- Se insistió en la necesidad de mejorar este aspecto, vital para el Receptivo, ya que se siguen produciendo problemas de todo tipo, sobre todo en el "Triangulo de los Museos" y en la Gran Vía, incluyéndose entre los asaltados a los propios Guías.

La policía posiblemente esté sensibilizada desde hace tiempo hacia nuestra actividad y, de hecho, se le envían los itinerarios de los grupos, prometiendo, por su parte, el envío de efectivos, si les es posible. Lamentablemente, en muchos casos no se produce tal ayuda, quizá por falta de personal.

- Guías.- Se hace notar el encarecimiento de los servicios por la necesidad de Guías Locales. Por otra parte, se sugiere realizar alguna gestión para lograr que Intérpretes que no tienen los estudios necesarios pero que, sin embargo, tienen otros estudios, están perfectamente capacitados para realizar la labor de Guía, pudieran ser habilitados para ello.
- Aeropuerto de Madrid.- Se comentan varias deficiencias: En cuanto a Parking de Autobuses en el T-1, que es pequeñísimo y está lejos de la zona de llegadas de los clientes; la Señalización y Accesibilidad son también escasa y/o deficientes.

- Competencia desleal de los Hoteles.- Se mencionan los Hoteles La Florida y Ritz, entre los que venden no sólo el alojamiento sino otros servicios ajenos a su actividad.
- Precios de los Monumentos.- Se indica que éstos se conocen con escasa antelación, lo que significa habitualmente pérdidas para los operadores, ya que cuando llegan a su poder no es posible modificar las tarifas preparadas y en poder de los clientes.
- Se quiso hacer patente el desconocimiento que se aprecia por parte de las instituciones públicas hacia la actividad del Receptivo Cultural, desconociendo, incluso, las Agencias que se dedican al mismo."

16 DE JUNIO.

- Valoración de la temporada de primavera y perspectivas para el verano.
- Congreso de CAAVE; Sesión de Trabajo: "Situación del Turismo Receptivo Español".
- Preparación de la reunión a mantener.

Ese mismo día se mantuvo reunión con CEHAT, trasmitiendo D. Juan Oliver las inquietudes del sector de Agencias de Viajes con el fin de conocer, en caso de compartirlas, su disposición a establecer acciones conjuntas, así como solicitar reunión con el Secretario General de Turismo.

En dicha reunión, además se abordó la incidencia en el receptivo de las Compañías de bajo Coste, el "All inclusive", el intrusismo y el desequilibrio entre la oferta y la demanda de camas turísticas.

CEHAT compartió nuestras preocupaciones, consideraron necesario establecer acciones conjuntas y solicitar entrevista al Secretario de Estado, una vez que dispusieran de los datos necesarios.

6 DE OCTUBRE.

Esta reunión, además de proceder a la valoración de la temporada de verano y perspectivas para la de invierno, giró prácticamente en torno a la preparación del Congreso de CAAVE.

SITUACIÓN DEL TURISMO RECEPTIVO EN ESPAÑA.

Bajo este título se desarrolló la sesión de Trabajo de Receptivo del Congreso de CAAVE, celebrada el 22 de octubre, obteniéndose las siguientes conclusiones:

"SITUACIÓN DEL TURISMO RECEPTIVO EN ESPAÑA

1.- La temporada 2004 ha sido claramente difícil para todos los subsectores turísticos españoles, aunque sea en diferente medida. Se han incrementado algunos síntomas de debilidad, que ya habían aparecido en los dos últimos años. Como causas concatenadas pueden citarse:

Un exceso de la oferta hotelera; alta dependencia de algunos mercados europeos; cambios profundos en la demanda; aumento del turismo residencial y crecimiento de la oferta de países competidores.

En resumen, todos los subsectores registran datos, que requieren la mayor atención y su examen en profundidad, con el objetivo de aplicar medidas adecuadas, que mantengan el liderazgo español en los mercados turísticos.

2.- Conviene destinar una especial atención al turismo emisor nacional, que está elevando de manera progresiva sus cotas de participación.

3.- El éxito de la actividad turística española pasa necesariamente por una oferta de calidad en cada uno de sus segmentos y, muy especialmente, en el servicio. Como se ha dicho reiteradamente, España no puede ya competir en precios con otros países, cuyos costos laborales, normativas y otros factores económicos distan mucho de los españoles.

4.- Esa mejora de calidad requiere una elevación de la categoría de las infraestructuras en general y eliminación de productos de alojamiento obsoletos. Estas acciones dependen de las Administraciones autonómicas y, en algunos casos, de las locales, a las cuales hay que exigir las oportunas correcciones.

- 5.- El sector privado debe adaptar los productos a las nuevas tipologías de clientes, ampliando y modernizando las ofertas complementarias, cuidando al mismo tiempo que estas ofertas no resulten abusivas en sus precios.
- 6.- No debería fomentarse el producto llamado "Todo Incluido", salvo proyectos de evidente calidad.
- 7.- Debería estudiarse el tipo de turismo que resulta "rentable" para la economía nacional, por generar un balance positivo entre lo que produce y lo que cuesta. Una vez realizado ese estudio, recabar de Turespaña y de los demás Organismos públicos, que intensifiquen la promoción y comercialización en esos mercados.
- 8.- Resultan ya claramente necesarias campañas interiores, con las que se estimule la amabilidad y hospitalidad de nuestros ciudadanos hacia nuestros visitantes.
- 9.- Sería conveniente que el sector privado español fuese penetrando cada vez más en los canales de comercialización europeos.
- 10.- Respeto al medio ambiente, que debe ser un principio esencial de cualquier política turística."

En una de las reuniones participadas por UNAV, D. Juan Oliver informó de la Jornada de Receptivo organizada por ACAV, a la que asistió D. Jaime Bauzá, (AVIVA), Dña. Susana Tomás, (FEAAV) y él mismo, destacando su perfecta organización, así como que en la misma se puso de manifiesto la preocupante situación por la que atraviesa el sector, así como la necesidad de adoptar medidas, entre otras, la de incrementar el capítulo económico dedicado a promoción.

PLAN DE MARKETING

El día 11 de noviembre se celebró reunión del Consejo de Turismo de la CEOE, a la cual asistió el Secretario General de Turismo, D. Raimón Martín Fraile, quien realizó la presentación del Plan de Objetivos para la Promoción Exterior de Turismo.

Los Representantes del Consejo de Turismo de CEOE felicitaron al Secretario General de Turismo por la realización del Plan de Promoción, señalando, no obstante, que procederíamos a su estudio en profundidad, tras el cual, en su caso, se realizarían nuestras observaciones y propuestas concretas.

El Plan de Promoción fue oportunamente remitido a los Miembros del Área de Receptivo de FEAAV.

Asimismo, en el mes de diciembre, se recibió carta del Secretario General de Turismo, en la que nos invitaba a participar, con motivo de FITUR 2005, en un Plan de entrevistas con los Directores de las Oficinas Españolas de Turismo en el extranjero. Las fechas serán desde el 26 al 28 de enero de 2005. Para solicitar cita, las Agencias interesadas deberán entrar en la web www.spain.info/fitur y registrarse. Las entrevistas pueden solicitarse directamente por las Agencias de Viajes, así como de forma coordinada por las Asociaciones.

Por parte de ECTAA, y en relación con esta área, se han recibido las siguientes comunicaciones:

- Elaboración de una Norma Europea para la formación profesional y la cualificación de los guías turísticos.
- Propuesta de Directiva sobre el reconocimiento de las cualificaciones profesionales en la UE; Concretamente solicita nuestra opinión sobre el sistema de reconocimiento propuesto para:
 - o la libre prestación de servicios.
 - o la libertad de establecimiento.
 - o guías acompañantes e intérpretes.
 - o agentes y organizadores de viajes.
- La Constitución Europea y el Turismo.

MAYORISTAS

Desde hace años, la Sección de Mayoristas de UNAV, viene reuniéndose con regularidad bimestral, al objeto de tratar los asuntos propios de su actividad. En el año 2004 ha seguido la misma línea de ejercicios precedentes y, a UNAV le parece enriquecedor continuar con dicha línea de actuación.

AREA DE RECEPTIVO UNAV

Tratado en el apartado Receptivo CAAVE, donde consta la exposición del Gerente de UNAV, dimanante de las conclusiones adoptadas en la primera reunión de las Agencias de Viajes Receptivas de nuestra Asociación celebrada el día 20 de Abril de 2003, que, a decir de los asistentes constituyó un éxito. Ello no significa que este segmento de nuestro sector no haya tenido interés asociativo hasta entonces porque tanto en FEAAV como en CAAVE, existen las citadas áreas de actividad y, los representantes de nuestra Asociación en los consejos correspondientes ha aportado su conocimiento de la misma, pero nos parece de interés que UNAV consolide su propio criterio poniendo en común sus problemas y necesidades, para, "a priori", elevarlos a las otras instancias asociativas e, incluso, participar en reuniones con los organismos públicos.

INTRUSISMO

Reuniones sobre este tema en el seno de FEAAV:

22 DE ENERO

D. Antonio Távora informó a los asistentes de las últimas acciones llevadas a cabo por su Asociación, como consecuencia de la publicación del reglamento de agencias de viajes de Andalucía.

Asimismo, D. Rafael Gallego informó del estudio realizado por la Asesoría Jurídica de su Asociación a este respecto.

12 DE MAYO

⇒ Propuesta del Vicepresidente del Área de Intrusismo para iniciar acciones legales contra Telefónica por "intrusismo" debido a la campaña televisiva en la que ofrece un servicio de reservas hoteleras a través del número de información general 11888.

D. Antonio Távora informó que, Telefónica ha entrado en la reserva de hoteles a través del 11888, lo que, lógicamente, ha causado un frontal rechazo en el Sector, a pesar de estar haciéndolo a través de la Agencia de Viajes Telehoteles, Agencia con tres meses de vida.

Asimismo, el Vicepresidente del Área de Intrusismo informó se había puesto en contacto con él, un alto representante de Telefónica en Andalucía, con el que concertó una entrevista. Dependiendo del resultado de la misma, el Sr. Távora propuso iniciar las acciones oportunas en todas las Comunidades Autónomas, lo que es aprobado por unanimidad.

8 DE JULIO

El Sr. Távora informó que mantuvo entrevista con el Delegado de Telefónica en Andalucía, a quien expresó su preocupación sobre el tema y quien se mostró muy receptivo, pero no habiendo recibido respuesta, retoma su propuesta de interponer denuncia en todas las Comunidades Autónomas por infringir los respectivos Reglamentos de Agencias de Viajes, comprometiéndose a remitir a la Gerencia un modelo de denuncia a transmitir al resto de Asociaciones, propuesta que es aprobada por unanimidad.

Por último, D. Antonio Távora, en cuanto a la información y reserva de plazas hoteleras a través de la web de IBERIA, propone remitir a IBERIA una carta razonada de por qué entendemos que están cometiendo intrusismo contra las Agencias de Viajes y si no se soluciona el tema favorablemente en el plazo del mes de julio, interponer denuncia contra la Compañía.

A continuación, Dña. Marian Muro informó de los cargos por emisión de la página web de la Agencia de viajes Terminal A y D. Jorge Martínez señala que en la página web de AMADEUS existe un link directo con rumbo y con hoteles.

16 DE SEPTIEMBRE

En primer lugar, D. Antonio Távora recordó al Consejo el éxito de la acción realizada por FEAAV en relación con la reserva de plazas hoteleras a través del servicio de información de Telefónica.

El Presidente felicita al Vicepresidente del Área de Intrusismo por dicha acción, felicitación a la que se suma todo el Consejo.

SPANAIR e IBERIA:

D. Antonio Távora informó de la puesta en práctica de la reserva de plazas hoteleras a través de la web de SPANAIR como ya se viene haciendo en la de IBERIA, así como remarca el hecho de que AIR EUROPA ha señalado que en su web sólo ofrecerán los vuelos de su compañía, así como que no se han planteado incluir reservas hoteleras porque no son agentes de viajes ni tienen esa vocación, sino que son transportistas.

Dña. Matilde Torres procedió a la lectura de un artículo de opinión que ha redactado sobre el tema, destacando el hecho de que de esta forma las Compañías Aéreas eluden el cumplimiento de la Ley de Viajes Combinados.

D. Jesús Martínez Millán informó había recibido una primera propuesta de SPANAIR relativa a la posibilidad de abrir a todas las Agencias de Viajes su link de reservas hoteleras, habiéndose fijado una reunión para el próximo día 21 de septiembre, posponiéndose cualquier decisión al respecto hasta la celebración de dicha reunión.

OPODO y NH:

La Gerente informó que, a petición de AVIBA se trasladó a CAAVE la necesidad de realizar gestiones con Amadeus, con motivo de algunas referencias que habían hecho los medios de comunicación sobre la compra por parte de AMADEUS del 55% del portal de viajes OPODO, ya que este hecho ha producido una cierta inquietud en el sector, solicitándole información sobre los propósitos de AMADEUS en relación con el mercado de viajes del territorio español

Amadeus contestó que, en la medida en que en el momento actual tiene una posición de liderazgo, no tienen previsto ningún movimiento significativo, aparte del que, con un carácter puramente testimonial, pudiera tener el cambio de la marca comercial de la sociedad en la que están participando actualmente con Terra.

Asimismo, a petición de AVIBA se solicitó a la cadena hotelera NH que en la publicidad de esa Compañía se hiciera referencia a las Agencias de Viajes, como hacen otras Cadenas hoteleras, solicitud a la que no han contestado.

Solicitud de la Asociación de Valencia sobre acciones de publicidad engañosa:

El Presidente informó de la comunicación que sobre este tema ha remitido la Asociación de Valencia, en la cual solicitan que FEAAV inicie acciones respecto a la publicidad y en definitiva, campañas comerciales tan agresivas que estamos presenciando todos los días de las grandes agencias de viajes.

Se entró en debate en el que participaron los asistentes, acordándose que FEAAV abordaría en profundidad el tema, dada su importancia.

Por último, D. Rafael Gallego informó de la problemática que estaban teniendo en Gran Canaria en relación con las franquicias.

10 DE NOVIEMBRE

D. Antonio Távora recordó a los asistentes el acuerdo del anterior Consejo Directivo sobre Publicidad engañosa, señalando se ha puesto en contacto con él, D. Miguel Ángel Domínguez, Abogado de las Asociación de Valencia, proponiendo se convoque una reunión del Área de Intrusismo para estudiar este tema en profundidad y tomar las acciones que se consideren oportunas.

Por otro lado, el Sr. Távora señaló que en relación con las reclamaciones realizadas ante la Consejería de Gobernación de Sevilla, les han propuesto sumarse al sistema de Arbitraje, lo que no ha sido asumido y recomendó al resto de Asociaciones que hagan lo mismo en caso que se plantee este tema.

Por último, D. Rafael Benavente informa de la problemática de colapso surgida en Córdoba debido al gran número de expedientes pendientes en temas de intrusismo.

21 DE DICIEMBRE:

D. José Miguel Mera expuso la situación existente en el País Vasco en relación a las franquicias, remarcando la divergencia existente entre la Ley y la realidad, y solicitando el apoyo de la Federación para pedir a la Secretaria General de Turismo la emisión de ciertas instrucciones a las Comunidades Autónomas sobre el tratamiento de este problema. Solicitud que se aprobó por unanimidad.

ACCIONES ASOCIATIVAS

APOYO ASOCIATIVO ANTE ANOMALÍAS DE COBRO DE CANTIDADES ADEUDADAS A NUESTRAS EMPRESAS

En relación con este servicio que la Asociación ofrece a sus miembros, venimos últimamente haciendo énfasis en la realidad de que la modificación de las leyes ha tenido un efecto positivo en la reclamación de las cantidades adeudadas.

Tal consecuencia se deriva de la aplicación del nuevo proceso llamado Monitorio, por medio del cual, según datos del Consejo General del Poder Judicial, se produce el pago del deudor en el 45% de los casos. Se trata, además, de un proceso rápido, pues el deudor, a requerimiento del juez, dispone de un plazo de sólo 20 días para pagar.

Tal procedimiento es aplicable a aquellas deudas dinerarias vencidas y exigibles, no superiores a 30.000 €, exigiéndose que las mismas se encuentren acreditadas documentalmente.

Las condiciones para el recobro a través de UNAV están a disposición de los asociados, a requerimiento de este servicio.

CAAVE

A lo largo de este año, UNAV ha participado activamente en cuantas actividades se han producido, a través de sus representantes en los distintos Comités y Comisiones.

COMITÉ EJECUTIVO

Los representantes de FEAAV en el Comité Ejecutivo son:

- Presidente: **D. Jesús Martínez Millán**
- Vicepresidente: **D. José Luis Prieto**
- Vicepresidente Receptivo: **D. Juan Oliver**
- Vicepresidente Nuevas Tecnologías: **D. Joan Caballol**

Dicho Comité, se reunió en la sede provisional de CAAVE en las siguientes fechas:

11 DE MARZO: Debatiéndose los siguientes temas:

- Congreso 2004:
 - Comité de Honor y Local
 - Comité Organizador
 - Comité Técnico
- Cuestiones Económicas
- Revisión General Sistemas Retributivos Compañías Aéreas
- Asuntos varios:
 - Foro de tecnologías CAAVE/SAVIA Amadeus

2 DE JUNIO: Temas tratados:

- Acta de la reunión anterior
- Asuntos aéreos
- Congreso CAAVE
- Asuntos Nexotur - Pipeline
- Convenio laboral

28 DE JULIO: Temas tratados:

- Acta reunión anterior
- Congreso CAAVE
- Informe de los Presidentes
- Comisiones de trabajo:
 - Proveedores varios
 - Relaciones Institucionales
 - Cuestiones varias

14 DE SEPTIEMBRE

Dicha reunión se convocó con un tema prácticamente monográfico "Normas estatutarias de CAAVE, que reemplazarían a las actuales y modelo fundacional a presentar oficialmente"

Se presenta diversidad de opiniones en relación a dos textos, del "Acta Fundacional Complementaria", por lo que, expuesta la situación y tras un debate en el que participan todos los asistentes, se decidió pasar a la votación del proyecto estatutario, constatándose que ninguno de los proyectos contaba con el apoyo suficiente. Por ello se acordó abrir un nuevo periodo de reflexión sobre esta materia, hasta pasada la celebración del Congreso.

COMITÉ CONJUNTO DE CAAVE

Dicho Comité no se ha reunido a lo largo del año. La representación de FEAAV esta compuesta por:

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| ▪ D. Jaime Bauzá | ▪ D. Jaime Boltá |
| ▪ D. Rafael Benavente | ▪ D. José Angel Espada |
| ▪ D. Rafael Gallego | ▪ D. Domingo García |
| ▪ D. José Maria Gómez Domínguez | ▪ D. Andrés Guerrero |
| ▪ D. Tomás Komuda | ▪ D. Angel Juan Pascual |
| ▪ D. Antonio Távora | ▪ D. Jorge Martínez López |
| ▪ D. José Miguel Mera | ▪ D. José Luís Prieto Otero |
| ▪ D. Antonio Ríos Riquelme | ▪ D. Pedro Saíz |
| ▪ Dña. Marisa Sempere | ▪ |

COMISIONES DE GRUPOS DE TRABAJO.

- **Comisión de Relaciones Aéreas**
- **Comisión de Transportes (Ferroviarios, marítimos y carretera)**
- **Comisión de Proveedores Varios**
- **Comisión de Relaciones Institucionales**
- **Comisión de Ética Profesional**
- **Comisión de Relaciones Laborales y Formación**
- **Comisión de Nuevas Tecnologías y GDS**
- **Comisión de Agencias Receptivas**

A lo largo del presente ejercicio se han producido numerosas reuniones, de las Comisiones de Trabajo de Relaciones Aéreas y Receptivo, producidas con motivo de la extensa problemática acaecida en estas áreas, no produciéndose reuniones en el resto.

***CEIM
(CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE MADRID)***

UNAV, en su calidad de miembro de esta Federación, estuvo presente y tuvo una actuación muy participativa en las diversas Comisiones y actividades del tema de Turismo en esta Entidad.

FITUR

UNAV estuvo de nuevo presente en FITUR, en su zona habitual (pabellón 8), hasta donde se acercaron numerosos asociados, proveedores e interesados por nuestros servicios en general.

Como siempre PIPELINE, colaboró significativamente, instalándonos el material tecnológico necesario para dar información precisa, a través de nuestra Web.

JUNTAS ARBITRALES DEL TRANSPORTE

UNAV, a través de su *Secretario General*, interviene activamente en estos organismos dependientes de la Comunidad de Madrid y participa en los actos y vistas que ante la Junta Arbitral de Transportes se plantean.

En su momento, UNAV apoyó la utilización de la nueva Ley de Arbitraje, desde la perspectiva del arbitraje de transportes, y difundió las conferencias que, organizadas por la Junta Arbitral de Transportes, se celebraron en Madrid.

Todo ello deriva del Convenio de colaboración vigente entre UNAV y la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid, que el Consejero de referencia y nuestro Presidente suscribieron el 9 de diciembre de 2004. El referido Convenio tiene por objeto el establecimiento del régimen de participación de UNAV en las funciones de las Juntas Arbitrales de Transporte, en la que, en calidad de vocal, participa persona designada por UNAV.

Sirva la anterior información como recordatorio de la presencia de UNAV en este organismo arbitral, que, a los efectos por él previstos, se ofrece dentro de su ámbito a nuestros asociados.

RELACIONES CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

Bajo el epígrafe Hechos y Cifras se informa a la Asamblea de las Preconciliaciones Administrativas que se celebran en la Dirección General de Turismo a instancias de los consumidores, que reclaman contra Agencias de Viajes.

Es ya un clásico dentro de los servicios de UNAV su intervención, a través de su *Secretario General*, en estos actos preconciliatorios representando a las Agencias de Viajes.

La dilatada experiencia de años actuando en estas funciones permite, sin lugar a dudas, afirmar que, en la mayoría de los casos, el logro de la preconciliación resulta la solución más aconsejable ante las problemáticas situaciones de diferencias entre las Agencias de Viajes y sus clientes.

La representación de las Agencias de Viajes se puede conferir cumplimentando y enviando a la *Secretaría General* de UNAV el formulario que, una vez más, reproducimos a continuación.

"D./D^a. _____, con DNI _____, en representación de la Agencia de Viajes _____, faculta solidariamente a D. Joaquín Infante y Núñez de Prado y a D. Ignacio Infante Crespo, para que, en nombre de esta empresa, asistan al acto de preconciliación señalado para el día _____, como consecuencia de la reclamación formulada por _____ en expediente n^o _____."

CONVENCIÓN UNAV

Por dificultades técnicas en el año 2004 no pudo organizarse este evento social, que tanta aceptación viene teniendo.

No obstante, el Consejo Directivo de UNAV, decidió que en el 2005 se llevaría a efectos en la Isla de Maderia.

Desde septiembre se han venido sucediendo las gestiones, reuniones y viajes de prospección pertinentes para llevar a cabo una vez más nuestra tradicional CONVENCIÓN.

ACUERDO CON BANESTO

El 18 de febrero de 2004 se procedió a la firma del Acuerdo entre BANESTO y FEA AV, por parte de la Presidenta de BANESTO, Dña. Ana Patricia Botín y del Presidente de FEA AV, D. Jesús Martínez Millán.

Su objeto es establecer un marco de colaboración entre FEA AV, BANESTO y EURO WEX, que permitiera el acceso de las Asociaciones de FEA AV, y Agencias integradas en las mismas a una serie de productos y servicios, incluyendo el programa de fidelización de Euro Wex, que sirvan de apoyo al desarrollo de su actividad económica, mejorando la gestión, productividad e innovación tecnológica.

Entre sus aspectos más destacables, además de las condiciones para las Agencias de Viajes y para sus empleados, que le adjunto, así como el sistema Euro Wex, merecen destacarse los siguientes:

- La voluntad de las partes de establecer una línea continuada de colaboración con el fin de ir desarrollando nuevos productos y servicios, ampliando de esta manera el ámbito de aplicación del presente acuerdo.
- BANESTO se compromete a realizar durante dos meses al año una campaña especial con su Tarjeta VISA 1 2 3 dirigida a las agencias de viajes con bonificaciones especiales por parte de BANESTO para todos aquellos titulares de la tarjeta que realicen sus compras en Agencias de Viajes con la VISA 1 2 3 de BANESTO. El banco pondrá a disposición de las Agencias aquel material promocional que se estime oportuno para que las propias agencias puedan prescribir la Tarjeta VISA 1 2 3 de BANESTO.
- Se constituirá un comité de seguimiento que se reunirá periódicamente con el fin de poder mejorar y ampliar las líneas de colaboración entre las diferentes partes firmantes del acuerdo, intercambiar y exponer sus necesidades e incrementar la calidad y prestaciones del acuerdo.

Así, el 28 de octubre, en esta línea de colaboración, procedió a remitir a todos los titulares de su Tarjeta Visa 1 2 3 Tarifa Plana, circular informándoles que, del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2004, se les aplicaría un descuento del 7% en todas las compras de viajes que realicen en cualquier Agencia de Viajes.

FORMACIÓN

Se solicitó en este año 2004 nueva Convocatoria a la Comisión Tripartita para la Formación en el Empleo, desestimándola por no estar presente UNAV en la negociación del Convenio Colectivo, a pesar de sí estar representado por FEAAV.

TURISMO RURAL

UNAV, con el ánimo de promover la participación de las Agencias miembros, en este segmento del mercado, al que, en general, somos tan ajenos, hizo un acuerdo con Expotural y ofreció a nuestros asociados la posibilidad de estar representados en un Work-Shop, al objeto de conocer a los proveedores de distintas zonas de España y sus ofertas.

Nos sentimos satisfechos del resultado, para ser la primera vez que participábamos, ya que 15 asociados estuvieron presentes el pasado mes de septiembre en dicha jornada de trabajo.

Por otra parte, los tres días precedentes a Expotural, que se desarrolló del 23 al 26 del citado mes, se realizó un viaje de familiarización por lugares de las provincias de Segovia y Ávila, durante el cual se visitaron lugares de gran interés.

MESA DE DIÁLOGO

UNAV siguió participando en reuniones con la CAM, relativas a problemáticas, actuaciones, etc., de las Agencias de Viajes de esta Comunidad.

Se acordaron dos propuestas para desarrollarlas en 2005.

- ▶ ORGANIZACIÓN DE UNAS JORNADAS TÉCNICAS, sobre Normativa Turística, Reclamaciones e Inspección, Control y Calidad, etc.

HECHOS Y CIFRAS

Durante el pasado ejercicio 2004, en cuanto a Agencias de viajes y usuarios, se registran en la Dirección General de Turismo de Madrid las siguientes cifras:

Reclamaciones contra Agencias de viajes	2.493
Preconciliaciones convocadas	553
Preconciliaciones celebradas.....	333
Sin conciliación.....	127
Con avenencia.....	114
Suspendidas	93
Expedientes abiertos.....	1.388
Archivados	710

El total de llamadas telefónicas realizadas a y por la Secretaría General en sus relaciones para consultas con las Agencias de Viajes ha ascendido en el año 2004 a 1.228.

(Fuentes: Servicio de Inspección y Control de Calidad de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid y Secretaría General de UNAV)

RELACION DE ASOCIADOS UNAV

2000	EVATOURS-CLASS TOUR
ABACO TRAVEL	EXCELVACACIONES
ABREU	FCS TRAVEL GROUP
ACUARELA	FRONTIA
AINCOTOUR	FUGAZ
AIRBUS	FUNIVERSAL
ALCARRIA TOURS	GALATUR VIAJES
ALITOUR VIAJES, S.L.	GETOUR
ALOMEN, S.L.	GLOBAL RESERVAS
ALVAR	GOLFSPAIN TOURS
AMADIS EXPRESS	GRAN CHINA
AMERICAN EXPRESS	GRAND CIRCLE MALAGA
ANGALIA TOUR OPERADOR	GRECOTOUR
ARAQUE	GRUPO AIRMET
ARENAS	GRUPO CYBAS
ARISTA	GRUPO ODA VIAJES
ARIZONA	GRUPO PLANTOUR VIAJES (CENTRAL)
ARPA	GRUPO STAR VIAJES
ASESORES DE VIAJES MERIDIANO	GULLIVER'S TRAVEL ASSOCIATES, S.A.
ATENEO	HELICE
AUSVENTURA	HIGH QUALITY S.L
AVIATOUR	HIMALAYA
AZOR CENTRO	HOBBY-IGUAL CAMPS S.A
BEST TRAVEL	IBEROAMERICA
BIDON 5 / TIERRAS INEDITAS	IBERRAIL
BIOSHELTER	IBERRAIL
BIOTOUR	ICU
CAMPA	IGUAZU
CATAI	INOVA
CAUCE	INTERMAR
CEMO / TROTAMUNDOS	INTERNACIONALES PRISMA
CENTURY - INCOMING, S.L.	ITACA
CLUB CEA VIAJES	ITALIATOUR
COLUMBIA TOURS	JESUS & LORGIA AGENCIA DE VIAJES
COMETA	JM VIAJES
CONFISA	JTB Viajes SPAIN S.A.
CONVENCIONES Y CONGRESOS	JUCAR / GENERAL TOURS
COSTA CRUCEROS	JUVENTUS TRAVEL
CREATUR	KARISMA
CRUCEMAR CRUCEROS	KUONI TOURS
DA VINCI TOUR	L4 VIAJES
DESTINO/TRAVELIDER	LASTRA VIAJES Y TURISMO, S.L.
DESTINOS DE AMERICA	LINTUR
DIMENSIONES	MADE FOR SPAIN, S.A.
DOLPHINS TRAVEL	MAGALLANES
DUBLIN	MANJON
DURBAN TOURS	MAPA TOURS
EJECUTIVO	MAPFRE
EL CORTE INGLES	MARITZ ESPAÑA, S.L.
ELIGE TU VIAJE	MAS AMERICA, TOUR OPERADOR
ESCORIAL	METRO
EUROAMERICA TOURS	MILENIO TOURS
EUROPA ACTIVE CLUB	
EUROPA MUNDO VACACIONES	
EUROTRIP	
EVASION	

MILLAN TRAVEL
MONDEL
MOULIN TRAVEL, S.L.
MSC CRUCEROS
MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
MUCHOVIAJE
N.L. VIAJES
NEPTUNO
NIAGARA
NICOLAS GARCIA
NOBEL
O.K.
OCCIDENTALTOURS
OCTOPUSTRAVEL (ESPAÑA)
OLYMPIA MADRID, S.A.
OMEGA
PANAVISION
PEGASUS
PEGASUS-PEGATUR, S.A.
PLEAMAR
POLONIA TRAVEL
POLVANI
PRESSTOUR ESPAÑA
PRESTIGIO VIAJES
PROMOCHINA
PROTEL
PROVIAS
RIDOCCI VIAJES
RURALIA-MARKETING Y TURISMO RURAL
SANTAMARTA
SCALA-VIP
SEFITOUR
SELASI
SET VIAJES, S.L.
SIASA
SKI ARIAS
SOLYMAR PENINSULAR

SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS
SPECIAL TOURS/MAYORISTA DE VIAJES
SPRINT
STAND VIAJES
SURLAND
TAJO
TEAM 3
THERM HOTELS VIAJES S.L
TIEMPO DE VIAJAR S.L
TIERRA DORADA-EROSKI
TIERRA VIVA
TIJE - TURISMO INDEPENDIENTE PARA
JOVENES Y ESTUDIANTES
TIKAL
TOP TOURS
TORRE VIAJES
TOURALP TRAVEL, S.A.
TOURHISPAN
TRANSIBERICA
TRANSRUTAS
TRANSVACACIONES
TRAVELLING CONSULTANTS
TRAVELOTECA.COM
TUR CONGRES
TURISMO Y PEREGRINACIONES 2000
TURISNORTE
TURYOICIO
ULTRAMAR EXPRESS TUI GROUP
UNIDA
VERDEMAR
VIAJES Y VACACIONES RIO TAJO
VIKING
VILLA DE MADRID
WIN TRAVEL
YACARE
YACOM TRAVEL, S.L.
YAGO
ZAFIRO
ZEPPELÍN

MIEMBROS ADHERIDOS

*AC HOTELS, S.A.
*CORIS ASISTENCIA S.L
*GALILEO ESPAÑA
*GRUPO IRIS
*GRUPO SOL-MELIA
*LAS ROZAS VILLAGE
*PATRONATO DE TURISMO DE CORDOBA
*PIPELINE SOFTWARE 2000
*TAEDS - CORREDURIA
*VALINOR Representaciones Turísticas
*WINTERTHUR-SARTORIO

CIERRE

Sin perder en absoluto la perspectiva de que los verdaderos interpretes de las actividades que sucintamente recoge esta memoria son los Asociados de UNAV, cuyos nombres se recogen en el correspondiente apartado, es a ellos a quienes en nombre propio y del Consejo Directivo de UNAV agradecemos especialmente su participación y aliento, debemos recordar particularmente a los componentes de nuestro Consejo Directivo que a continuación se relaciona:

D. JOSÉ LUIS PRIETO OTERO	D. LEOCADIO SANTAMATILDE
D. ANTONIO VICARIO PÉREZ	D. JOSÉ GORDO MARTÍNEZ
D ^º . NATALIA FRUTOS RUIZ	D ^º . MATILDE TORRES
D. JOSÉ LUIS BARBERO	D. TOMÁS IZQUIERDO SEVILLA
D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ	D ^º JOSEFINA MUÑOZ
D. MANUEL SOLANS ESCARIO	D. MANUEL TOVAR GONZÁLEZ
D. JOSÉ LUIS GARCÍA LOZANO	D. FELIPE CAÑIZARES CHAVES
D. JESÚS NUÑO DE LA ROSA	D. MIGUEL NAVARRETE VEGA
D. MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ	D. MARIANO GONZÁLEZ
D. JOAQUÍN INFANTE	

A todos los Medios de Comunicación, y concreta y especialmente a los especialistas en nuestro ámbito y sector, les agradecemos la atención y consideración que nos dispensan, poniéndonos, de nuevo, a su disposición.

No podemos terminar el Cierre de esta Memoria sin una clara referencia a nuestro nuevo Gerente Ramón Buendía, persona de todos conocida y que tiene por delante la difícil labor de intentar que olvidemos a su antecesor Juan Carlos Mañas.

Finalmente nuestro agradecimiento, ya que hacen posible los logros de la Asociación, a la labor de nuestras colaboradoras Loli y Marisa.