

# MEMORIA

## 2.005



**UNAV**  
UNIÓN DE  
AGENCIAS  
DE VIAJES



## ÍNDICE

	<u>Página</u>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS</b> .....	<b>2</b>
<b>REGLAMENTACIONES Y NORMATIVAS</b> .....	<b>3</b>
<b>* Presupuestos Generales del Estado para el año 2006</b> .....	<b>4</b>
➤ Interés legal del dinero .....	<b>4</b>
➤ Bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional durante 2006 .....	<b>4</b>
➤ Cotización en el Régimen Especial de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.....	<b>4</b>
➤ Reconocimiento para actuar como miembros de la tripulación en vuelo de aeronave con matrícula española a mecánicos abordo.....	<b>6</b>
➤ Instituto de Turismo en España .....	<b>6</b>
➤ Destinos Turísticos Maduros.....	<b>6</b>
➤ Bonificación a trabajadores autónomos que se reincorporan después maternidad.....	<b>7</b>
➤ Impuesto sobre Sociedades.....	<b>8</b>
➤ Novedades en Procedimiento de Recaudación .....	<b>9</b>
➤ Apoyo financiero a las PYMES .....	<b>10</b>
➤ Régimen de transitorio de adaptación de los planes de pensiones de empleo y regulación de determinados compromisos por pensiones vinculados a la jubilación.....	<b>11</b>
➤ Subvenciones al transporte aéreo marítimo para residentes en Canarias, Baleares .....	<b>12</b>
➤ Modalidades de Financiación de los Destinos turísticos consolidados.....	<b>12</b>
<b>* Nueva Ley sobre la S.A. Europea domiciliada en España</b> .....	<b>14</b>
<b>* Reglamento 261 - 2004, Normas Comunes, compensación de denegación de embarque o gran retraso de los vuelos</b> .....	<b>16</b>
<b>* Convenio Colectivo Laboral del Sector de Agencias de Viajes.</b>	<b>18</b>

* Resolución del T.D.C. sobre Tasas Bancarias de Intercambio...	19
* Fiestas Laborales para 2006 .....	20
<b>RELACIONES CON PROVEEDORES.....</b>	<b>22</b>
* <b>AÉREO.....</b>	<b>23</b>
➤ Deber de información sobre cancelaciones .....	23
➤ Denegación de embarque, cancelación y retraso superior a 5h, de vuelos que formen parte de un viaje combinado.....	23
* <b>IBERIA .....</b>	<b>25</b>
* <b>SPANAIR.....</b>	<b>32</b>
* <b>AIR EUROPA.....</b>	<b>34</b>
* <b>IATA/APJC.....</b>	<b>35</b>
* Incremento de las tarifas por el carburante en concepto de tasas.....	41
* Listas negras de Compañías Aéreas publicadas por el Reino Unido, Francia, Bélgica, Italia y Suiza.....	43
* <b>RENFE .....</b>	<b>45</b>
* <b>TRASMEDITERRÁNEA .....</b>	<b>48</b>
* Mayoristas.....	50
* Área de Receptivo de UNAV .....	52
* Intrusismo.....	54
<b>ACCIONES ASOCIATIVAS .....</b>	<b>57</b>
* Apoyo Asociativo ante anomalías de cobro de cantidades adeudadas a nuestras empresas.....	58
* <b>CEIM.....</b>	<b>59</b>
* <b>FITUR .....</b>	<b>60</b>
* Prensa e Imagen .....	61
* Juntas Arbitrales del Transporte .....	62
* Relaciones con la Dirección General de Turismo .....	63
* Convención UNAV .....	65
* Acuerdo con Medios de Pago sobre Tasas Intercambiarías..	69
* Formación.....	72
<b>RELACIÓN DE ASOCIADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>CIERRE.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>78</b>







## PRESENTACIÓN

Van a hacer diez años. Concretamente en julio próximo se cumplirán diez años de que UNAV acordó la modificación del artículo 4 de sus Estatutos. Aquello no fue precisamente "un paseo militar". Hubo debates y se llegó a la polémica, pues polémica resultaba la finalidad que ya entonces UNAV, como pionera, perseguía con tal modificación. Se pretendía con ella dar entrada a los entonces incipientes Grupos de Gestión. Y así fue como en Asamblea General extraordinaria, se redactó un nuevo artículo 4 que permitía el ingreso y permanecía en nuestra Asociación de aquellos Grupos. Entonces, el que era también pionero fue STAR. Que activamente interviene y participa en nuestras inquietudes asociativas, demostrando así que las bien intencionadas y puristas opiniones en contra de la participación e ingreso de los Grupos en las Asociaciones, no estaban acertadas.

Hoy, casi una década después, se ha demostrado que aquel profundo debate no fue estéril, antes bien, era necesario pues, además de grupo STAR, nos acompaña en las tareas asociativas el Grupo Airmet y desde aquí, en representación de todo este Grupo saludamos a su Presidente que, al mismo tiempo acaba de incorporarse al Consejo Directivo de UNAV.

Pero la finalidad que hace diez años se buscaba en la incorporación a UNAV de los Grupos de Gestión no era solamente su presencia en la Asociación, con lo que conlleva de sinergias y utilidades, sino también y ante todo, tal incorporación significa un paso esencial adelante para resolver la supuesta ambivalencia de los Grupos de Gestión y Asociaciones. Con la presencia en UNAV de tan significativos Grupos se materializa y concreta el perfil de cada una de estas Organizaciones y queda absolutamente nítida función de servicio y apoyo representativo e institucional que presta, creemos que brillantemente en el caso de UNAV, la Asociación.

Ello permite también someter, para su aprobación a la Asamblea General unas cifras que sufragan los servicios de la calidad y extensión que UNAV esta en condiciones de prestar y presta a sus Asociados. Todo ello, en síntesis, se recoge en la Memoria que ahora presentamos a la Asamblea.



## **CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS**

A 31 de Diciembre de 2005, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 329, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas en la siguiente forma:

### **ALTAS EN LA ASOCIACIÓN**

TURISMO INDEPENDIENTE PARA JÓVENES Y ESTUDIANTES  
INTERNACIONAL QUETZAL TOURS  
A TU AIRE LIBRE VIAJES  
ALOHA VIAJES Y EVENTOS  
LA RISONANZA ARTE Y CULTURA  
IXION TRAVEL  
CELLAR TOURS  
AC-HOTELES (miembro adherido)  
GRUPO AIRMET: Agencias 150

**TOTAL      158    ALTAS**

### **BAJAS EN LA ASOCIACIÓN**

AMEUROPA (cese actividad)  
NOGAL (cese actividad)  
EUROVIPS (cese actividad)  
GUADATOUR  
DE VIAJE  
MORANTUR  
LLANURAS  
CIRCUITOS TONADO  
ENCLAVES DEL MUNDO  
AGUAZUL  
UNION FENOSA (AMEX)  
LEXITOURS

PLAZA REAL  
IVAN BRIEBA (impago)  
INVERTRAVEL  
TRAVEL PRICE  
AZABACHE (impago)  
RIDOCCI  
FUGAZ (impago)  
MOULIN TRAVEL (impago)  
ELYMAR  
OCCIDENTAL TOURS  
BIDON 5 (cese actividad)  
EUROAMERICA TOURS

**TOTAL      24    BAJAS**

En el correspondiente apartado se relacionan los miembros UNAV a 31/12/2005

# **REGLAMENTACIONES Y NORMATIVAS**

## **PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO PARA EL AÑO 2006**

De esta norma 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 2006.*

*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 2006, 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 2006, en la cuantía de 2.897,70 euros mensuales.*

2. *Por lo que respecta a las bases mínimas, se incrementan en el mismo porcentaje en que aumenta el salario mínimo interprofesional (SMI). Los tipos de cotización no sufren variaciones respecto de los vigentes. Para el Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos se fija una base máxima de cotización de 2.897,70 euros y una base mínima de 785,70.*

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

1. *La base máxima de cotización será de 2.897,70 euros mensuales. La base mínima de cotización será de 785,70 euros mensuales.*
2. *La base de cotización de los trabajadores autónomos que, a partir de 1 de enero de 2006, 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 2006, tuvieran 50 o más años cumplidos, estará comprendida entre las cuantías de 809,40 euros mensuales y 1.509,60 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 785,70 y 1.509,60 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 2006 la base de cotización del año 2005 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 dada por la Ley 2/2004, de 27 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2005, la base de cotización será la elegida por ellos entre las cuantías siguientes: 610,80 y 2.897,70 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.*

➤ Reconocimiento para actuar como miembros de la tripulación en vuelo de aeronave con matrícula española a mecánicos abordo

El BOE de 10 de febrero publica la Resolución de 23 de Diciembre de 2004 que establece los procedimientos de reconocimiento para mecánicos de abordo con licencias emitidas por la UE sus ciudadanos.

➤ Instituto de Turismo de España

El BOE de 21 de junio de 2005 en el decreto 723/2005 de 20 de junio del Ministerio de la Presidencia pública los Estatutos del Instituto de Turismo de España al que atribuye las siguientes funciones:

1 a) La planificación, el desarrollo y la ejecución de actuaciones para la promoción del turismo español en los mercados internacional es de, el apoyo a la comercialización de productos turísticos españoles en el exterior y la colaboración con las comunidades autónomas, los entes locales y el sector privado en programas de promoción y comercialización de sus productos en el exterior.

1 b) La gestión y explotación que tenga encomendada, de establecimientos turísticos , así como realizar las inversiones que le correspondan en los bienes de su patrimonio propio, adscrito o en aquellos cuyo uso tenga cedido por otros organismos o entes públicos ; en particular, es de su competencia fijar la estrategia y planificación de la actuación de Oradores de Turismo de España S.A., y artículo 81.dos.5 de la Ley 4/1990, de 29 de Junio, sin perjuicio de las competencias que tiene atribuidas la Dirección General del Patrimonio del Estado en la Ley 33/2003 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

➤ Destinos Turísticos Maduros

Para regular la modernización de destinos turísticos maduros en su vertiente de apoyo financiero a los planes de renovación a ejecutar

preferentemente en el litoral y por iniciativa conjunta de los ayuntamientos y el sector privado, el Ministerio de Industria Turismo y Comercio publica en el BOE de 16 de junio, a través del que regula los recursos para la modernización de los destinos turísticos maduros, las líneas de financiación y los requisitos para beneficiarse de ellas.

1. Los proyectos que pueden ser objeto de financiación los regula su artículo 6 y son:

- a) Construcción, ampliación o renovación de infraestructuras públicas municipales.
- b) Instalación, sustitución o reparación de equipamientos públicos.
- c) Establecimiento, ampliación o mejora de servicios públicos municipales.

2. En todo caso, si las inversiones financiadas contienen inmovilizado inmobiliario, este no será superior al 80 por ciento del total de la inversión neta.

3. También se podrán incluir en la inversión el estudio, creación de producto turístico y la promoción de destinos turísticos por un importe máximo de hasta el 15 por ciento de la inversión neta, siempre que este concepto este ligado al resto de la inversión.

➤ Bonificación a trabajadores autónomos que se reincorporan después maternidad.

Las trabajadoras por cuenta propia del Régimen Especial de Trabajadores por cuenta propia y autónomos que habiendo cesado su actividad por maternidad y disfrutando del periodo de descanso correspondiente, vuelvan a realizar una actividad por cuenta propia en los dos años siguientes a la fecha del parto tendrán derecho a percibir una bonificación del 100 por ciento de cuota por contingencias comunes resultante de aplicar el tipo de cotización a la base mínima vigente en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos de la Seguridad Social, independientemente de la base por la que coticen, durante un período de 12 meses.

Dicha bonificación será también de aplicación a las socias trabajadoras de cooperativas de Trabajo Asociado, que se incluyan en el indicado Régimen Especial.

➤ Impuesto sobre Sociedades.

⇒ *Pago fraccionado.*

*Respecto de los períodos impositivos que se inicien durante el año 2006, 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 2006.*

*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 2006 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 2006, la modalidad prevista en el apartado 2 del artículo 45 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.*

⇒ *Coefficientes de corrección monetaria.*

*Durante el año 2006 y en función del momento de adquisición del elemento patrimonial transmitido los coeficientes serán:*

	<u>Coefficiente</u>
<i>Con anterioridad a 1 de enero de 1984</i>	<i>2,0828</i>
<i>En el ejercicio 1984.</i>	<i>1,8912</i>
<i>En el ejercicio 1985.</i>	<i>1,7466</i>
<i>En el ejercicio 1986</i>	<i>1,6442</i>

<i>En el ejercicio 1987</i>	<i>1,5664</i>
<i>En el ejercicio 1988</i>	<i>1,4965</i>
<i>En el ejercicio 1989</i>	<i>1,4312</i>
<i>En el ejercicio 1990</i>	<i>1,3151</i>
<i>En el ejercicio 1991</i>	<i>1,3282</i>
<i>En el ejercicio 1992</i>	<i>1,2987</i>
<i>En el ejercicio 1993</i>	<i>1,2818</i>
<i>En el ejercicio 1994</i>	<i>1,2586</i>
<i>En el ejercicio 1995</i>	<i>1,2083</i>
<i>En el ejercicio 1996</i>	<i>1,1508</i>
<i>En el ejercicio 1997</i>	<i>1,1250</i>
<i>En el ejercicio 1998</i>	<i>1,1105</i>
<i>En el ejercicio 1999</i>	<i>1,1027</i>
<i>En el ejercicio 2000</i>	<i>1,0972</i>
<i>En el ejercicio 2001</i>	<i>1,00747</i>
<i>En el ejercicio 2002</i>	<i>1,0616</i>
<i>En el ejercicio 2003</i>	<i>1,0437</i>
<i>En el ejercicio 2004</i>	<i>10337</i>
<i>En el ejercicio 2005</i>	<i>1,0200</i>
<i>En el ejercicio 2006</i>	<i>1,0000</i>

*Se incrementa en 5 puntos el porcentaje aplicable a la deducción para el fomento de las tecnologías de la información y de comunicación, que pasa del 10 al 15 por ciento.*

#### ➤ Novedades en Procedimiento de Recaudación

El Real Decreto 939/2005 de 29 de julio que entra en vigor el primero de enero de 2006, entre otras modificaciones sobre el vigente, establece:

- La insolvencia ya no es causa de extinción de la deuda.
- El pago se puede realizar también con tarjeta de crédito y débito, transferencia domiciliación bancaria, siendo así que remite a la normativa tributaria para la admisión de tales medios y en cuanto a la del cheque, este nuevo reglamento incorpora una cláusula de responsabilidad para la entidad que acepte indebidamente un cheque que no reúna los requisitos exigidos por hacienda.
- Se clarifican y sistematizan os procedimientos de aplazamiento y fraccionamiento de pago, desarrollándose los referente a la adopción de



medidas cautelares en sustitución de garantías y regulándose el reembolso de los gastos que su prestación origine para el caso de una deuda declarada improcedente.

➤ Apoyo financiero a las PYMES.

Uno.- El importe de la aportación del Estado a la línea de financiación a que se refiere la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 2/2004, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2006, será de 12 millones de euros, cantidad que se financiará con cargo a la aplicación presupuestaria 20.17.433M.821.04.

Dos.- Se modifica el apartado 5 de la disposición adicional octava de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades Responsabilidad Limitada, que queda redactada del siguiente modo:

*"5. La Administración General del Estado, a través del Ministerio de Economía, podrá celebrar convenios de establecimiento de punto de asesoramiento e inicio de tramitación ( PAIT) de las sociedades Nueva Empresa con otras Administraciones públicas y entidades públicas o privadas. Los puntos de asesoramiento e inicio de tramitación serán oficinas desde las que se podrá solicitarla reserva de denominación social a que se refiere el apartado cuarto del artículo 134 y se asesorará y presentarán servicios a los emprendedores, tanto en la definición y tramitación administrativa de sus iniciativas empresariales como durante los primeros años de actividad de las mismas, y en ellos se deberá iniciar la tramitación del DUE. En los convenios se establecerán los servicios de información, asesoramiento y tramitación que deben prestarse de forma gratuita y los de carácter complementario que pueden ofrecerse mediante contraprestación económica.*

*Los centros de ventanilla única empresariales creados al amparo del Protocolo de 26 de abril de 1999 mediante los correspondientes instrumentos jurídicos de cooperación de Comunidades Autónomas y Entidades Locales podrá realizar las funciones de orientación, tramitación, previstas en la presente Ley para la creación y desarrollo de sociedades Nueva Empresa. Por orden del Ministerio de la Presidencia, a iniciativa conjunta de los Ministerios de Economía y de Administraciones Públicas, se establecerán los criterios de incorporación de los centros de ventanilla única empresarial."*

- Régimen de transitorio de adaptación de los planes de pensiones de empleo y regulación de determinados compromisos por pensiones vinculados a la jubilación.

El Real Decreto- Ley 16/2005 de 30 de Diciembre que publica el BOE de 31 de diciembre prevé en su artículo 2 un nuevo plazo para la adaptación y aseguramiento, estableciendo:

"Se amplía hasta 31 de diciembre de 2006 el plazo de acomodación de los compromisos por pensiones a los que se refiere la disposición adicional decimoquinta de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de La forma del sistema Financiero.

La instrumentación de los citados compromisos se ajustará a lo previsto en la disposición adicional primera del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre y su desarrollo reglamentario, con las siguientes especialidades:

1. La financiación del coste del compromiso devengado a la fecha de formalización del contrato de seguro o del plan de pensiones podrá instrumentarse mediante primas o aportaciones periódicas hasta la primera edad de posible acceso a la jubilación del asegurado o partícipe.

En el cálculo de las primeras aportaciones podrán aplicarse hipótesis de permanencia en plantilla basadas en la experiencia de los sectores de actividad, revisables periódicamente y contrastables con el comportamiento de los colectivos afectados.

Las desviaciones positivas y negativas que se produzcan en el comportamiento real de las hipótesis de permanencia en plantilla, utilizadas en el cálculo de las primas o aportaciones, será asumidas por el tomador o promotor.

El Ministerio de Economía y Hacienda podrá establecer los requisitos para la elaboración aplicación y revisión de dichas hipótesis, previa consulta con los interlocutores sociales.

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.

➤ Subvenciones al transporte aéreo marítimo para residentes en Canarias, Baleares,

Se incrementa al 45 por ciento el porcentaje vigente de reducción en las tarifas de los servicios de transporte aéreo y marítimo de viajeros, para viajes realizados entre las mencionadas Comunidades y Ciudades Autónomas, respectivamente, y el resto del territorio nacional, y se incrementa al 22 por ciento la reducción de tarifas de transporte marítimo y al 45 por ciento la de transporte aéreo en los viajes interinsulares, aplicables a los ciudadanos españoles, de los demás Estados Miembros de la Unión Europea, de los Estados Pertencientes al Espacio económico Europeo y de Suiza residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

Se autoriza al Gobierno de la Nación para que, durante el año 2006, se modifique las cuantías previstas en el párrafo anterior o, en su caso, reemplace dicho régimen por otro sistema de compensación. Dicha modificación nunca podrá suponer una disminución de la ayuda prestada o un deterioro en la calidad del servicio, ni incremento de los créditos asignados a esta finalidad.

En todo caso, para las Comunidades de Canarias y de Baleares se estará a lo regulado en el artículo 6 de la Ley 19/1994, de 6 de Junio, de Modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, así como el artículo 5 de la Ley 30/1998, de 29 de Julio, del Régimen Especial de las islas Baleares, respectivamente.

➤ Modalidades de Financiación de los Destinos turísticos consolidados.

1.- Con efectos para los periodos impositivos que se inicien durante el año 2006, las líneas de financiación de los Proyectos financiados con

cargo a la línea de financiación del ICO para entidades privadas consistirán en préstamo o leasing por un importe de hasta el 80 por ciento de la inversión neta financiable, con un límite máximo de 24 millones de euros y un mínimo de 0,4 millones de euros, por beneficiario y año.

2.- Los préstamos se concederán a un tipo de interés de Euribor a seis meses más el 0,50 por ciento, y serán reembolsables a un máximo de 15 años, con un período de carencia que no exceda de cinco.

3.- Los préstamos destinados a proyectos cofinanciados conjuntamente con entidades locales, así como con entidades de derecho público o empresas públicas dependientes de ellas por un importe mínimo del 30 por ciento de la inversión neta financiable, se concederán a un tipo de interés de Euribor a seis meses, y serán reembolsables a un máximo de 15 años, con un periodo de carencia que no exceda de cinco.

## ***NUEVA LEY SOBRE LA S.A. EUROPEA DOMICILIADA EN ESPAÑA.***

La nueva Ley 19/ 2005 del 14 de Noviembre que publica el BOE del siguiente día 15, modifica el vigente texto refundido de la Ley de S.A. Aun cuando se avanzó en su momento noticia sobre tal modificación entendemos necesario resaltar un cambio sustancial y significativo que la citada Ley sobre la S.A. Europea incorpora a la española. Cual es el de que, entre otros , modifica el artículo 97 de convocatoria de la junta e instaura el llamado " complemento de convocatoria " literalmente el referido artículo 97 queda redactado:

"1.- La junta general ordinaria deberá ser convocada mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil y en uno de los diarios de mayor circulación en la provincia, por lo menos un mes antes de la fecha fijada para su celebración.

2.- El anuncio expresará la fecha de la reunión en primera convocatoria y todos los asuntos que han de tratarse.

3.- Los accionistas que representen, al menos el cinco por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de una junta general de accionistas incluyendo uno a más puntos en el orden del día. El ejercicio de este derecho deberá hacerse mediante notificación fehaciente que habrá de recibirse en el domicilio social dentro de los cinco días siguientes a la publicación de la convocatoria.

El complemento de la convocatoria deberá publicarse con quince días de antelación como mínimo a la fecha establecida para la reunión de la junta.

4.- La falta de publicación del complemento de la convocatoria en el plazo legalmente fijado será causa de nulidad de la junta.

5.- Si los estatutos prevén la posibilidad de asistencia a la junta por medios telemáticos, que garanticen debidamente la identidad del sujeto, en la convocatoria se describirán los plazos, formas y modos de ejercicio de los derechos de los accionistas previstos por los administradores para permitir el ordenado desarrollo de la junta. En particular, podrá determinarse por los administradores que las intervenciones y propuestas de acuerdos que

conforme a esta Ley, tengan intención de formular quienes vayan a asistir por medios telemáticos, se remitan a la sociedad con anterioridad al momento de la constitución de la junta. Las contestaciones a aquellos de estos accionistas que ejerciten su derecho de información durante la junta se producirá, por escrito, durante los siete días siguientes a la junta”.

También modifica la Ley que comenta la duración del cargo de Administrador en la S.A. De ello se ocupa su artículo 126:

“1.- Los Administradores de la S.A. ejercerán el cargo durante el plazo que señalen los estatutos sociales, que deberá ser igual para todos ellos.

2.- El plazo de duración de cargo de administrador de S.A. no podrá exceder de seis años.

3.- El nombramiento de los administradores caducará cuando, vencido el plazo, se haya celebrado la junta general siguiente o hubiese transcurrido el término legal para la celebración de la junta que deba resolver sobre la aprobación de cuentas del ejercicio anterior.

4.- Los administradores podrán ser reelegidos para el cargo, una o varias veces, por períodos de igual duración máxima”

## **REGLAMENTO 261 - 2004, NORMAS COMUNES, COMPENSACIÓN DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE O GRAN RETRASO DE LOS VUELOS.**

El Reglamento (CE) del Parlamento Europeo y del Consejo es de fecha 11 de febrero de 2004 y entró en vigor el 17 de febrero de 2005.

UNAV y FEAAV, desde que se hizo público, se han ocupado detenidamente y en profundidad de tratar la disposición citada, pues en un primer momento se pretendió, de forma evidentemente interesada involucrar a las Agencias de Viajes en las responsabilidades que derivadas de esta norma pudieran exigir los pasajeros.

Tal confusionismo fue relativamente breve, ya que la absoluta falta de responsabilidad de la Agencia de Viajes, quedó como era lógico patente en un Forro que organizó UNAV y en el que monográfico se trató sobre este asunto que desarrollaron nuestra Vicepresidente Doña Matilde Torres y nuestro Secretario General D. Joaquín Infante.

En aquella época ya se trasladó una nota de CAAVE que decía :

A la vista de diversas dudas suscitadas por el escrito anterior o por demandas de clarificaciones expresamente referidas al mercado español, se adjuntan las siguientes observaciones, sin perjuicio de mantener plenamente el valor del informe de ECTAA que se remitió con la anterior Circular.

Para ello conviene resaltar las siguientes cuestiones:

1. Se reitera que "las obligaciones creadas por el nuevo Reglamento recaen sobre el transportista, que realiza el vuelo. El Reglamento no crea obligaciones para los touroperadores ni para los Agentes de Viajes, pero sin duda producirá problemas en el funcionamiento ordinario". Esos problemas se encontrarán fundamentalmente en las dos cuestiones siguientes:
2. Deber de información sobre cancelaciones.

La postura de las Agencias de Viajes, que entendemos tiene suficiente fundamentación jurídica, se basa en que corresponde al



transportista aéreo, tanto la obligación de informar al pasajero de la cancelación de un vuelo, como la carga de la prueba de haber informado.

Ahora bien, eso no significa que las Agencias puedan desentenderse por completo del asunto, porque:

- Razones comerciales y profesionales aconsejan la máxima atención a nuestros clientes.
- Pero, también, porque pudiera haber otras interpretaciones, judiciales o administrativas, diferentes a las expuestas en el primer párrafo de este punto.

Por ello, se RECOMIENDA colaboración de las Agencias que, pasará en todo caso, por solicitar a nuestros clientes un e-mail o dirección de contacto, por si hubiera que avisarle de posibles cancelaciones. Y, si procede, avisarle efectivamente y por escrito.

Esa colaboración podría completarse, bien incluyendo los datos de contacto del pasajero en el PNR o mediante alguna otra fórmula, que pudiera aconsejarse, tras de conversaciones con las Compañías aéreas.

### 3. Cancelaciones viajes combinados.

En este tema es donde pudieran producirse los mayores problemas de interpretación del Reglamento.

Evidentemente, una buena fórmula para solucionar esos posibles problemas sería que los touroperadores y las Agencias, al contratar los servicios de una Compañía aérea para la organización de un viaje combinado, incluyesen unas cláusulas siguiendo el modelo preparado por la propia ECTAA y que se vuelve a acompañar como anexo.

Las molestias burocráticas que producirá el incluir esas cláusulas contractuales quedarán compensadas con la seguridad para ambas partes de sus respectivos derechos y obligaciones.

Este Reglamento de denegación de embarque ha resultado recientemente ratificado por Sentencia del Tribunal de Justicia de la FE, en procedimiento tramitado a instancias de IATA.



## **CONVENIO COLECTIVO LABORAL DEL SECTOR DE AGENCIAS DE VIAJES**

Con efectos hasta treinta y uno de 2006 o de la finalización de vigencia, en el caso de que la Comisión Paritaria llegase a un acuerdo antes de 30 de septiembre de 2006 sobre la estructura de los grupos profesionales en que se prorrogaría automáticamente hasta 31 de diciembre de 2007, el convenio de nuestro sector se suscribió entre la representación sindical y la empresarial.

Las retribuciones previstas en el nuevo convenio, de acuerdo con su disposición adicional primera serán de aplicación a los trabajadores que en la fecha de firma de su texto estén en activo en las empresas afectadas.

El pago de las diferencias económicas atrasadas, en su caso, a los trabajadores afectados, derivadas de la aplicación de las nuevas retribuciones pactadas en este Convenio, deberán ser regularizadas en todo caso antes del día 30 de mayo de 2005, para los atrasos correspondientes a las retribuciones de 2004; y antes del día 30 de junio de 2005 para los atrasos correspondientes a las retribuciones de 2005.

La disposición adicional primera prevé los casos de empresas en situación de déficit o pérdidas, regulando los términos de inaplicación del régimen salarial.

## ***RESOLUCIÓN DEL T.D.C. SOBRE TASAS BANCARIAS DE INTERCAMBIO.***

Durante el ejercicio de 2005 que comentamos se ha producido la resolución del TDC sobre el asunto del epígrafe a través de la cual se obliga a Servirred, Euro 600 y 4 B a cambiar las tasas con las que fijan las comisiones del comercio por las operaciones realizadas con tarjeta.

Ello obliga a los citados sistemas de pago a calcular las tasas de intercambio que repercuten entre ellas y luego al comercio, siendo así que al TDC aprecia que tales sistemas de pago han actuado a modo de Cartel y considera también que la tasa de intercambio constituye una comisión abusiva, discriminatoria e injusta.

## ***FIESTAS LABORALES PARA 2006***

De acuerdo con la Resolución de 21 de octubre de 2005 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, publicada en el Boletín Oficial del Estado del 25 de octubre siguiente, por la que se corrige el error en la de 11 de Octubre de 2005, calendario laboral en todo el ámbito nacional para 2006, es el que aparece en la página siguiente:

ANEXO  
AÑO 2006

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	ANDALUCÍA	ARAGON	ASTURIAS	BALEARES	CANARIAS	CANTABRIA	CATALUÑA	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	COMUNIDAD VALENCIANA	EXTREMADURA	GUADALUPE	MADRID	MURCIA	NAVARRA	PÁIS VASCO	LA RIOJA	ARAGON AUTÓNOMA DE CEUTA	ARAGON AUTÓNOMA DE MELILLA
<b>ENERO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
2 Lunes siguiente al Año Nuevo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
6 Epifanía del Señor	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>FEBRERO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
28 Día de Andalucía.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>MARZO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
1 Día de las Islas Baleares.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
20 Lunes siguiente a San José.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>ABRIL</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
13 Jueves Santo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
14 Viernes Santo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
17 Lunes de Pascua.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
21 Fiesta de la Com. Autónoma.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>MAYO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
1 Fiesta del Trabajo.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
2 Fiesta de la Comunidad de Madrid.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
17 Día de las Lloras Gallegas.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
31 Día de Canarias.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
31 Día de la Región de Castilla-La Mancha.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>JUNIO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
9 Día de la Región de Murcia.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
9 Día de La Rioja.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
24 San Juan.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>JULIO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
25 Santiago Apóstol.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
28 Día de las Instituciones.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>AGOSTO</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
15 Asunción de la Virgen.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>SEPTIEMBRE</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
2 Día de la Ciudad Autónoma de Ceuta.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
8 Día de Asturias.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
8 Día de Extremadura.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
11 Fiesta Nacional de Cataluña.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
13 NSR de la Bien Aparecida.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>OCTUBRE</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
1 Día de la Comunidad Valenciana.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
12 Fiesta Nacional de España.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>NOVIEMBRE</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
1 Día de los Santos.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>DICIEMBRE</b>	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
8 Día de la Constitución Española.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
8 La Inmortal Concepción.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
25 Santidad del Señor.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
26 San Esteban. Segunda Fiesta de Navidad.	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

**CÓDIGOS DE LAS FIESTAS:**

- Fiesta Nacional no sustituable. (\*)
- Fiesta Nacional respecto de la que no se le ejerció la facultad de sustitución. (\*\*)
- Fiesta de Comunidad Autónoma. (\*\*\*)
- Cuando el código de la Fiesta aparece recuadrado y sombreado (■) indica que la Fiesta es recuperable.
- En la Comunidad Autónoma de Canarias el Decreto 182/2005, de 25 de julio, por el que se declaran las Fiestas propias de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2006 (B.O.E. de 5-08-2005) dispone: En las Islas de El Hierro, Fuerteventura, Gran Canaria, La Gomera, Lanzarote, La Palma y Tenerife, la Fiesta del día 25 de julio (Santiago Apóstol) queda sustituida por las siguientes: El Hierro: 25 de septiembre (Nuestra Señora de las Rejas); Fuerteventura: 16 de septiembre (Nuestra Señora de la Peña); Gran Canaria: 8 de septiembre (Nuestra Señora de la Candelaria); Lanzarote: 15 de septiembre (Nuestra Señora de los Dolores); La Palma: 5 de agosto (Nuestra Señora de las Nieves); Tenerife: 2 de febrero (Nuestra Señora de la Candelaria).
- En la Comunidad Autónoma de Cataluña, la Orden TRI/234/2005, de 11 de mayo, por la que se establece el Calendario Oficial de Fiestas Laborables para el año 2006 (D.O.G.C. de 30-05-2005) dispone: "De las once Fiestas mencionadas en el Apéndice a) precedente, el día 24 de junio (San Juan), tendrá el carácter de recuperable. Las otras doce serán de carácter retribuido y no recuperable."

# **RELACIONES CON PROVEEDORES**

## AÉREO

El día 17 de febrero de 2005 entró en vigor el Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecían normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, derogándose el Reglamento (CE) 295/91.

Aún cuando las obligaciones creadas por el nuevo reglamento, recaen sobre el transportista que realiza el vuelo y no crea obligaciones para los TT.OO. ni para las Agencias de Viajes, si produce problemas en su aplicación, en el trabajo de las Agencias de Viajes, en cuanto a:

► **Deber de informar sobre cancelaciones.**

Corresponde al transportista aéreo, tanto la obligación de informar al pasajero y propuestas alternativas, como la carga de la prueba de haber informado.

Por ello, si el transportista ignora los datos del pasajero, deberá informar al TT.OO. o a la A. V. para que estos informen del cambio y posibles alternativas. En este caso ni los TT .OO. ni las A. V. serán responsables de informar cuando el transportista lo haga durante el fin de semana o cuando hayan empleado todo tipo de esfuerzos para localizar al cliente, pero no lo hayan logrado.

UNAV recomendó una colaboración de las A. V. que pasara, en todo caso, por la solicitud a sus clientes de e-mail, teléfono de contacto, etc con el fin de avisarles de posibles cancelaciones y si procediera hacerlo efectivamente y por escrito.

Para ello, se trabajó con las principales compañías aéreas para solucionar este aspecto; bien incluyendo estos datos en el PNR o mediante alguna otra fórmula de comunicación a las compañías aéreas, para que éstas pudieran informar al pasajero; o bien, para que las propias agencias realizaran estos contactos e informaran directamente a sus clientes.

► **Denegación de embarque, cancelación y retraso superior a 5h, de vuelos que formen parte de un viaje combinado.**

En este tema es donde pudieran producirse los mayores problemas de interpretación del Reglamento, ya que aunque es obligación del transportista que opera el vuelo; sin embargo, el artículo 8.2 hace una excepción en los casos en los que el derecho al reembolso nace de acuerdo con la Directiva 90/314/EEC, sobre los viajes combinados. Cuando la cancelación de un vuelo da lugar a una "alteración significativa de los términos esenciales" del paquete, el cliente tiene el derecho a rescindir el contrato, en cuyo caso el touroperador reembolsará el importe del paquete, incluido el precio del billete.

Se trabajó no sólo con diversas compañías aéreas, sino también con compañías de seguros, con el fin de alcanzar fórmulas operativas en los casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de vuelos causados por las compañías aéreas, sobre:

- Determinación del precio del billete, dentro de un paquete, para su reembolso.
- Establecimiento de mecanismos ágiles de abono a los TT. OO. o A.V. de los gastos y perjuicios causados por el overbooking, cancelación o retraso, en relación con:
  - Servicios contratados no prestados, a reembolsar al cliente.
  - Indemnización, si procede.
  - Gastos colaterales (pagos a proveedores)

Asimismo, y a la vista de diversas dudas suscitadas para la aplicación del Reglamento remitimos diversos documentos de ECTAA.

- Informe en el que se daban respuesta a esas dudas.
- Posible aviso de información a proporcionar a los pasajeros, respecto de dicho Reglamento, con el objetivo de completar la información a las propias Agencias ya que éstas no están obligadas a entregar dicho aviso a los pasajeros.
- Modelo de texto que pudiera completar los usuales contratos entre TT.OO. y transportistas.

Por último, en el mes de octubre se materializó una nueva póliza de seguros de la Compañía Europea de Seguros y Reaseguros que cubre las compensaciones establecidas en el Reglamento CE 261/2004, sobre denegación de embarque, cancelaciones y retraso prolongado de vuelos.

## **IBERIA**

► **El día 3 de marzo** se reunió la Comisión Mixta con el objetivo de analizar de forma exhaustiva el nuevo Reglamento (CE) nº 261/2004 que regula las situaciones de overbooking, cancelaciones y retrasos en los vuelos, y ello con el fin de fijar procedimientos, responsabilidades e implicaciones con respecto a la Directiva de Viajes Combinados para la industria.

- **Responsabilidad de la información.**

La Representación de Iberia reconoció la plena responsabilidad de la Compañía frente al pasajero, tanto de la información relativa a cancelación y retrasos y proposición de alternativas, como de la carga de la prueba.

Igualmente, manifestó su imposibilidad de informar al pasajero si el PNR no estaba generado por ellos, y la Agencia no les comunica en su PNR los datos necesarios.

Reiteraron que los procedimientos seguidos por Iberia, son los mismos que venían utilizando desde el anterior Reglamento (nº 295/1991), así como, que en ningún caso se había exigido responsabilidades a las Agencias, cuando estos hechos se habían producido en sábado y domingo, por entender que éstas no disponen de un servicio 24 horas.

Por último, se informó de las reuniones que las Compañías Aéreas estaban manteniendo con Aviación Civil, con el fin de presentar procedimientos de actuación razonables que contaran con su ratificación.

En cuanto a la remisión por parte de la Compañía de un Iberia Informa complementario al 16/2005, dado el rechazo que este documento había producido en el Sector de Agencias de Viajes, se nos presentó un borrador sobre el que se realizaron diversas modificaciones, así como se consideró la necesidad de incorporar en el mismo las alternativas de las Agencias de Viajes:



- Transmitir los datos de contacto de los pasajeros a la Compañía Aérea y que ésta realice los avisos necesarios.
- En caso contrario, que sea la Agencia la que se ocupe de avisar directamente a sus clientes.

Acordándose que se procediera a la redacción de un nuevo borrador.

- **Valoración del Precio del Billete en viajes combinados.**

Nos informaron que Iberia había procedido a la elaboración de unas tablas agrupando tarifas por destinos, con el fin de poder responder al pasajero de forma ágil, que se aplicarían si su informe jurídico dictaminaba que no incurría en ninguna vulneración de competencia.

- **Viajes Combinados.- Derecho del pasajero a las indemnizaciones.**

Aún cuando la Compañía Aérea está obligada a pagar indemnizaciones a los pasajeros, el art. 13 del Reglamento faculta a las Compañías Aéreas y al Touroperador a tratar de conseguir la reparación frente a la otra parte "de acuerdo con la legislación aplicable", incluida la legislación en materia de contratos.

Por todo lo anterior, expusimos a la Compañía la máxima importancia de que los Touroperadores determinaran en sus contratos quiénes asumirán la responsabilidad por las indemnizaciones y los reembolsos, así como los detalles prácticos.

Asimismo, se informó de la iniciativa de algunos países en los que se incorporan, en dichos contratos, acuerdos contractuales que responsabilizan a la parte que haya causado el incidente de denegación de embarque, cancelación o retraso.

Finalmente, se acordó remitir a Iberia borrador de contrato con el fin de que fuera estudiado por sus servicios Jurídicos.

► **El día 2 de junio se celebró reunión de la Comisión Mixta en la que se trataron los siguientes temas:**

- **Iberia.com**

Se puso de manifiesto por los representantes de FEAAV, la sistemática política seguida por *Iberia.com* en cuanto a obviar a las Agencias de Viajes en toda la publicidad que realizan; así como, y de manera sistemática, a captar al cliente directo, facilitando mayores ventajas de esta manera más que a través de una agencia de viajes.

En esta línea, se solicitó respuesta a los e-mail enviados, en cuanto a los problemas surgidos a la hora de emitir billetes de las reservas realizadas en la pagina Web de *Iberia.com*, por el propio cliente en su ordenador.

Los representantes de Iberia comunicaron haber transmitido nuestros planteamientos, tanto en cuanto a la publicidad que se realiza, así como sobre condiciones para las Agencias de viajes, en cuanto a la venta de sus productos, sin haber obtenido mayores resultados.

En relación con los problemas de emisión, parecía ser habían sido resueltos.

Finalmente la representación de FEAAV comunicó que, dada la situación y que, a través de la Comisión Mixta establecida, todos los planteamientos que realizábamos relativos a *Iberia.com* no obtenían respuesta ni soluciones, se propondría al Presidente de CAAVE remitiera carta al Presidente de Iberia, informándole de este tema.

- **Reglamento 261/2004, sobre normas de compensación en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso prolongado de vuelos.**

Se reiteró, por lo representantes de FEAAV, la urgente necesidad de respuesta al borrador que facilitaron.

Los representantes de la Compañía informaron de las nuevas reuniones mantenidas tanto con IATA como con Aviación Civil, en orden a alcanzar un procedimiento para todas las Compañías y que este último organismo lo considerara válido. Por ello, y por cuanto los servicios jurídicos de Iberia no estaban de acuerdo con alguno de los aspectos del *Borrador* remitido, decidieron esperar a conocer la posición de Aviación Civil, con el fin de poder remitir un comunicado que no hubiera que modificar posteriormente.

Se insistió en la necesidad de establecer un corto plazo para la resolución de este asunto.

- **Borrador de anexo al contrato suscrito entre un TT.OO, Agencia de viajes y un Transportista aéreo.**

Los representantes de FEAAV, en relación con lo tratado en la reunión de Comisión Mixta, celebrada el pasado 3 de marzo, y con el fin de agilizar la tramitación y evitar el derecho a la reclamación judicial, propusieron crear un marco general, que se concretara en un modelo de contrato a suscribir entre ambas partes, y que recogiera como mínimo, los siguientes puntos para los supuestos de *overbooking*, cancelaciones y grandes retrasos, en los casos causados por la Compañía Aérea.

- Determinación del precio de billete para su reembolso
- Establecimiento de mecanismos ágiles de abono a los TT.OO/Agencias de viajes, de los gastos y perjuicios causados por:
  - Servicios contratados, no prestados, a reembolsar al cliente.
  - Indemnización, si procede
  - Gastos colaterales (pagos a proveedores)
- Así como, causados por TT.OO/Agencias de viajes.
  - Reembolso a la Compañía del precio del billete.
  - Pago de los gastos, como consecuencia de la reclamación del cliente, en otro vuelo.
  - Gastos de compensación.

A este fin se entregó el documento preparado por ECTAA y que se estaba aplicando en varios países europeos, con el fin de que, tanto los servicios jurídicos de Iberia, como de FEAAV trabajasen sobre esta base, para alcanzar un documento final satisfactorio, como código de conducta vinculante, que nos llevara a la creación de un sistema de conciliación entre Compañías Aéreas y TT.OO./Agencias de viajes.

- **IBERIA PLUS EMPRESAS PYMES**

En relación a este punto los representantes de FEAAV manifestaron su rechazo por entender que:

Era una acción más, por parte de la Compañía, en línea de captación de clientes directos, en detrimento de las Agencias de viajes.

- En ningún caso en la campaña publicitaria que estaba realizando *Iberia.com*, se informaba a las empresas, que la gestión y tramitación de los puntos puede realizarse por las agencias de viajes, como un servicio más.
- Cuando se nos informó, en Comisión Mixta, de este nuevo proyecto, se nos comunicó nos remitirían mayor información cuando estuviese a punto de salir al mercado, hecho que no se produjo.
- No se había recibido respuesta a nuestra demanda de estudio de retribución, a aquellas Agencias de viajes interesadas en la captación de empresas Pymes para este sistema.

Los representantes de Iberia reiteraron que esta iniciativa era similar a las de otras compañías aéreas, pretendiendo fidelizar al cliente ya que en el Iberia Profesional del mes de abril "Iberia Plus Empresas" se especificaba que "Iberia ha creado un nuevo servicio dirigido a aquellas pequeñas y medianas empresas que han puesto su confianza en ella y, por supuesto contaban con las Agencias de viajes como canal de venta".

Por último y en cuanto a la remuneración a Agencias por la captación de Pymes para este nuevo servicio, nos transmitieron su respuesta negativa.

#### **- Billetes tarifa plena y/o puente aéreo.**

Recientemente aparecía en estos billetes, la fecha de validez identificada con la fecha de ida y vuelta, de manera que daba la impresión que eran válidos, exclusivamente para estas fechas, lo que provocaba confusión en el Cliente.

Los representantes de Iberia miraron este asunto y nos remitieron su respuesta.

**Billetes de ida y vuelta de tramos *on-way* que según norma de Iberia se convertían en billetes de ida y vuelta con el resultado de que, en caso de no utilizar la ida, automáticamente el regreso queda inutilizado a todos los efectos, incluido el reembolso.**

Los representantes de Iberia dijeron que dicha norma no podía ser modificada.

Se plantearon diversas casuísticas de cancelación automática del regreso, con los graves perjuicios que ello ocasiona, tanto al pasajero, como a las Agencias de Viajes.

Se acordó el estudio de los mismos por parte de la compañía, para evitarlos en un futuro.

- **Avales.**

Se expuso que, dado que el acuerdo adoptado en Comisión Mixta se produjo en el año 1991, contemplándose para las futuras agencias que solicitasen placas de Iberia, a partir de esa fecha, una fianza de 5 millones de pesetas, pudiera aplicarse la reducción del aval a aquellas incorporadas a partir de 1991, con una antigüedad superior a 5 años y sin antecedentes desfavorables por deudas, retrasos en sus pagos o incumplimientos graves de la normativa de emisión y liquidación de billetes.

Iberia señaló que estudiarían el asunto y nos informarían.

- **Carpetillas facilitadas por IATA**

Se comunicó que en las carpetillas de billetes impresas a partir del 1 de enero de 2005 y concretamente en su página "*Trafico domestico*" en hora limite de aceptación al vuelo, pone literalmente "la hora limite de aceptación de los pasajeros al vuelo para todos los servicios prestados por el transportista en territorio nacional era de 30 minutos" excepto los de Puente Aéreo Madrid/Barcelona, cuando en realidad la hora límite fijada actualmente por Iberia era de 45 minutos.

Este error estaba provocando problemas, al menos con un pasajero de Iberia, cliente de una agencia de viajes, por la no aceptación para su vuelo, ni para el siguiente, la anulación automática del regreso y la actuación del Supervisor de la Compañía, quien hizo notar a la pasajera del error de la información contenida en la carpetilla, que Iberia subsana, introduciendo en la misma una hoja complementaria que amplía el plazo de presentación a los 45 minutos.

Este hecho provocó la reclamación del cliente a la Agencia, quien para evitar mayores problemas, le proporcionó nuevo billete a su cargo.

La Comisión, unánimemente, consideró que IATA debería subsanar de inmediato, esta situación, que sería abordada en la reunión de la semana siguiente con dicho organismo.

#### **- Tarifas de la Web de Iberia a través de los CRS**

De conformidad con lo pactado, tras los acuerdos que la Compañía había alcanzado con algunos sistemas de distribución para reducir el coste, Iberia nos comunicó que a partir del 1 de mayo, reducirían los impuestos que facturaban a las Agencias por las reservas/emisión de estas tarifas.

El importe dejaba de ser único, a los que había que añadir, como hasta entonces, el correspondiente IVA/IGIC

- Amadeus/ Galileo.- 2.-€
- Sabre.- 2,56.-€
- Worldspan.- 2,75.-€

Recordaban que el visualizar estas tarifas no suponía incurrir en gasto alguno, pero que para poder comercializarlas, la Agencia tendrían que haberlo solicitado a Iberia; así como que las cantidades se seguirían cobrando mediante ADM que Iberia generaba tras rescatar la información que le pasa el BSP, cuando la Agencia hace la liquidación de las emisiones realizadas. Si el billete se anula, aparecerá como VOID en la liquidación por lo que el BSP no pasará la información a Iberia, y por tanto no se incluirá el ADM.

## SPANAIR

Habíamos finalizado 2004 con nuestra petición de solución sobre la diferente disponibilidad entre sus distintos canales de distribución, concretamente en Spanair.com.

El día 1 de enero de 2005 comenzó la disponibilidad de la solución alcanzada que pasaba por:

- Diferencias de coste en el precio (4 euros más barato en Spanair.com que en el CRS en las clases K. T. W.)
- Visualización de estas clases en los CRS, pudiendo optar la Agencia por reservar a través del CRS con la tarifa pública o hacerlo a través de Spanair.com y conseguir una tarifa 4 euros más económica.

En el mes de abril se remitió circular, bajo el epígrafe

- **Spanair.com (AVIAN)**, recordando distintos aspectos, tales como:

- Incentivos on line para las Agencias que reservaran a través de su web.

Tarifas económicas: 10 Euros/billete

Tarifas flexibles: 15 Euros/billete

- Principales mejoras para el Agente de viajes, procedimientos y fases de implementación.

- **Procedimiento temporal para agencias de viajes** (el actualmente en vigor).

- Se avanzó se estaba trabajando en la habilitación de un acceso profesional Spanair.com (AVIAN) anticipando que la agencia.
- Debería darse de alta como usuario profesional de Spanair.com.
- Tendría un acceso profesional con user (nº de IATA) y password.
- Podría dar de alta perfiles y almacenarlos para su uso posterior.
- Consultar reservas realizadas.
- Posibilidad de cargar tarifas especiales o descuentos sobre publicadas.

- La forma de pago, en una primera etapa sería a través de la tarjeta corporativa de la Agencia o del cliente final. Aunque próximamente el pago se integrará en el sistema B.S.P.
- Emisión: Spanair se hará cargo de la emisión y posteriormente a través de B.S.P. abonaría a la Agencia la comisión y el incentivo on-line.
- Recogida del billete
  - E-Ticket
  - Aeropuerto
- Posibilidad de modificación del billete en la Agencia de viajes. Se nos informó en aquella ocasión, que ello no era posible, pero que la desarrollarían.
- Spanair nos informa que esta posibilidad será realidad en breves fechas, para las tarifas flexibles; así como, nos han confirmado que las tarifas netas de TT.OO. seguirán con los mismos procedimientos y condiciones actuales.

Por último adjuntábamos "Borrador del Manual de Acceso Profesional Spanair.Com (AVIAN).

En el mes de julio la Compañía comunicó su firme apuesta por el canal de Agencias de viajes, reforzando con el acceso profesional en la web su apoyo, confianza e interés por las mismas, asimismo remarcaba ser la primera aerolínea española en proporcionar un motor de reservas en la web especial para los agentes de viajes.



## ***AIR EUROPA***

En el mes de mayo comenzó la disponibilidad del billete electrónico a través del sistema SAVIA/AMADEUS, para todos sus vuelos domésticos que, hasta el momento, sólo lo eran en sus propias oficinas, o en su página web.

El día 30 de diciembre recibimos comunicación de AIR EUROPA, sobre las comisiones básicas que pretendía aplicar a las Agencias de viajes a partir de 1 de enero de 2006.

FEAAV trasladó a la Compañía, de forma inmediata su disconformidad por la decisión de reducir la comisión básica para el año 2006, vulnerando el sistema retributivo vigente a la fecha y que finalizaba el 31 de diciembre de éste año, y por la falta de comunicación previa al sector de dicha decisión; así como, interesó la suspensión de la misma hasta la celebración de una próxima reunión monográfica, que FEAAV propuso sobre esta fijación unilateral de nuevas condiciones.

## IATA/APJC

Como quiera que uno de los objetivos de la Comisión de Relaciones Aéreas era divulgar, al máximo los distintos procedimientos y personas de contacto, relativos tanto a IATA/BSP, como de Compañías Aéreas, con el fin de que las Agencias de viajes, a través de este conocimiento, pudieran utilizarlas en tiempo y forma, IATA/BSP, respondiendo a nuestra solicitud editó el "BSP Manual for Agents local procedures" que remitimos.

En dicho manual se recordaban los procedimientos locales, así como se incorporaban datos de gran interés, tales como:

- Información general sobre el BSP España.
- Atención al cliente.
- Sistemas de reservas (CRS-GDS).
- Centro de proceso de datos.
- Banco de compensación.
- Compañías Aéreas participantes en el BSP España.
- BSP-link.
- TASF.

En cuanto a los ADM'S, entendiendo que dicho manual no reflejaba claramente el procedimiento de comprobación y disputa, a través del BSP Link, informábamos de los siguientes aspectos.

Las Agencias de Viajes deberán entrar en la página web de B.S.P. Link: [www.bsplink.iata.org](http://www.bsplink.iata.org) y una vez dentro, en el apartado "Consulta ADM/ACM" tiene las opciones de ver los que están "en espera de ser facturados" y "a ser facturados en el periodo actual".

Estas opciones son gratuitas y están disponibles para todos los usuarios de BSPLink, cualquier sea el nivel de acceso (nivel básico y nivel avanzado).

Todos los documentos que aparecen en estos apartados, están sujetos a las reglas vigentes de emisión de los ADM'S-ACM'S, es decir que la agencia tiene **15 días**, a partir de la fecha de emisión de un ADM, para disputarlo si no está de acuerdo con la compañía emisora.

Si la agencia está de acuerdo con el ADM, no tiene que hacer nada ya que el ADM va a seguir el proceso automático y aparecerá en la próxima liquidación de la agencia.

En caso de disputa, pueden ocurrir dos casos:

1/ La compañía aérea autoriza la disputa "online" de los ADMs: en este caso, el agente tiene, solamente, que pinchar sobre el botón "disputa" que aparece en el formulario de ADM, la compañía recibe inmediatamente un aviso de disputa. En este momento, el ADM sale automáticamente del proceso de liquidación y es un asunto bilateral entre la agencia y la compañía aérea para llegar a un acuerdo.

2/ La compañía aérea no permite la disputa "online" de los ADMs: en este caso, el agente debe ponerse en contacto directamente con la compañía con el fin de disputar el documento.

Una vez que los ADM'S y ACM'S emitidos a través de B.S.P Link han sido liquidados, podrán ser visualizados por la Agencia dentro del apartado "Consulta ADM/ACM", opción "ADM/ACM por número".

Posteriormente y como consecuencia de distintas cuestiones planteadas, FEAAV emitió comunicación que abarcaban los siguientes temas:

Compañías aéreas que permiten la disputa on-line de los ADM'S vía BSP-Link: Como consecuencia de comunicaciones recibidas en cuanto a que esta opción de BSP-Link no estaba operativa, BSP nos remite la siguiente relación de Compañías Aéreas que sí permiten dicha disputa:

- AMERICAN AIRLINES
- CONTINENTAL AIRLINES
- AIR CANADA
- UNITED AIRLINES
- GULF AIR G.S.C.
- LOT
- IRAN AIR
- CUBANA DE AVIACION
- ADRIA AIRWAYS
- TURKISH AIRLINES
- AUSTRIAN
- LUFTRANSPORT UNTERN

- TAROM
  - MAERSK AIR
  - SINGAPORE AIRLINES
  - BULGARIA AIR
  - SWISS INT. AIR LINES
  - VIRGIN ATLANTIC
  - MONARCH AIRLINES
- **Resolución 850 m:**

Código de recomendaciones en la emisión y proceso de ADM's (efectividad desde el 1 de enero de 2005).

Esta Resolución establece que "los ADM'S sólo serán procesados mediante el BSP, si el ADM se emite dentro de los nueve meses contados a partir del final del viaje".

Ante las comunicaciones recibidas de ADM'S procesados a través del BSP, a partir del 1 de enero, con antigüedad de finalización del viaje de dos años, nos pusimos en contacto con IATA, poniendo de manifiesto el incumplimiento por parte de alguna Compañía Aérea de esta Resolución.

BSP nos ha informado que no tiene la posibilidad de detectar la fecha del viaje final de un billete, así como que es responsabilidad de la Compañía Aérea controlarlo antes de emitir un ADM, de acuerdo con la Resolución 850 m. De igual forma, la Agencia debe controlar los plazos.

En los casos en que la Agencia detecte un ADM procesado por BSP con una antigüedad superior a los nueve meses establecidos desde la finalización del viaje, es conveniente ponerse en contacto con Dña. Nicole Kerouanton, comunicándole tal hecho.

- En el mes de abril se produjo un reajuste a la baja de los costes de las transacciones TASF, hecho que comunicamos; así como, la relación actualizada de compañías aéreas que, al día de la fecha, asumían dichos costes.
- En el mes de mayo, fuimos informados que algunas compañías aéreas habían acordado aplicar un cargo de emisión de billetes en papel, en todos aquellos itinerarios susceptibles de ser emitidos con billetes electrónicos.

Si bien parecía ser que dichas Cías remitieron hacía unos meses una circular informativa, lo cierto era que muchas agencias no reconocían haberla recibido y tuvieron conocimiento de esta nueva medida, al haberles notificado dichas compañías que en breve se les imputaría unos ADM's por no haber aplicado los cargos correspondientes de emisión de billetes en papel.

Obviamente, dichos ADM's eran improcedentes, pues cualquier modificación de las condiciones establecidas deben notificarse fehacientemente a las agencias de viajes, requisito éste que no habían cumplido las compañías indicadas, ya que un simple envío de fax o e-mail no es sinónimo de comunicación formal y fehaciente en un sector en que se reciben multitud de comunicaciones de este tipo.

En virtud de lo expuesto, UNAV recomendó a todas sus Agencias miembros que, en caso de recibir algún ADM por este concepto, procedieran a su impugnación, por entender que las agencias afectadas desconocían la implantación de esta nueva medida y no fueron informadas fehacientemente.

Asimismo, FEAAV remitió escrito al Regional Manager IDFS, poniendo de manifiesto estos hechos; así como recomendó, respetando como es lógico su libertad empresarial, que en caso de recibir algún ADM por este concepto, procedieran a su impugnación, por entender que las Agencias afectadas desconocían la implantación de esta nueva medida y no habían sido informadas fehacientemente.

- El día 7 de junio tuvo lugar una reunión con IATA/BSP en la que se abordaron lo siguientes temas:

#### **- Problemática de los ADM'S**

De conformidad con los acuerdos adoptados en la reunión anterior y con el fin de situar el alcance del problema, se nos facilitaron datos, relativos a su cuantificación, situación y conceptos que los originan.

Ante estos datos, se puso de manifiesto el elevado número de ADM'S no disputados antes del *Billing*, así como el de aceptados, insistiéndose en la conveniencia de:

- Utilizar los plazos de disputa antes de *billing* (15 días a partir de su emisión)
- Visualización de Adm's en el B.S.P. Link Profesional.

No obstante lo anterior, insistimos en la absoluta necesidad, ante la enorme complejidad que en estos momentos representan para las Agencias de viajes la emisión de billetes, multiplicidad de tarifas y condiciones, cargos por emisión en papel, etc, que esta información sea implementada en los CRS, de manera que el Agente, en todos los casos, conozca las peculiaridades, si existen, sobre la reserva y emisión que realiza en cada caso concreto, así como que el sistema no permita la emisión, si el Agente no ha cumplimentado todo lo necesario para ello. Con ello se evitaría la gran mayoría de ADM'S.

Transmitimos que las Compañías Aéreas estaban incumpliendo la Resolución 850m (efectividad desde el 1 de enero de 2005) en cuanto están emitiendo ADM'S con antigüedad superior a nueve meses, contados a partir de finalizado el viaje final (2,1) y por gastos administrativos (2.5), informándoles se recomendaría a las Agencia de viajes su impugnación.

En cuanto a los ADM'S que estaban remitiendo Continental Airlines, Delta y American Air Lines, nos reiteramos en nuestro posicionamiento en cuanto a que:

Ante la introducción de un nuevo sistema, las agencias de viajes deberían haber sido incentivadas y no penalizadas. Como pretendían dichas compañías.

Aún cuando, afirmaban haber remitido hacía unos meses, una circular informativa, lo cierto era que las Agencias de viajes no reconocían haberla recibido, habiendo tenido conocimiento de estas medidas, al haberles notificado que, en breve, se les imputarían los ADM'S, por no haber reflejado los cargos correspondientes de emisión de billetes en papel.

Obviamente estos ADM'S eran improcedentes, pues cualquier modificación de las condiciones establecidas, debía notificarse fehacientemente a las Agencias de viajes, requisito este que no había cumplido las tres compañías indicadas.

**Finalmente y en cuanto al tema de ADM'S se refiere, se acordó:**

- Identificar a las Compañías que no incorporan toda la información necesaria.
- Identificar si hay alguna Compañía que lo hace bien.
- Solicitamos se ampliase el periodo de disputa
- Carpetillas de billetes IATA. Impresas con fecha a partir de 1º de enero de 2005 conteniendo información errónea.

Informamos que las carpetillas de billetes impresas a partir del 1 de enero de 2005 concretamente en su pagina "*Trafico doméstico*" en hora límite de aceptación al vuelo ponía literalmente: "*la hora límite de aceptación de los pasajeros al vuelo para todos los servicios prestados por el transportista en territorio nacional, es de 30 minutos*" excepto los de puente aéreo *Madrid/Barcelona*, cuando en realidad la hora límite fijada actualmente es de 45 minutos.

Esto estaba produciendo, reclamaciones, solicitando la urgente retirada de la partida.

Reconocieron que, efectivamente ese error existía, por lo que a partir de la próxima impresión de carpetillas ATB, se eliminaría la hoja "*Trafico Doméstico*", así como que, comenzaría a realizarse un estudio de todo su contenido, para su puesta al día.

Solicitamos la asunción por IATA de la responsabilidad de las reclamaciones que pudieran producirse por este concepto.

Por último, y en cuanto al Reglamento 261/2004, que establece normas comunes para los casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos, nos informan de las reuniones mantenidas en Bruselas, así como con la Subdirectora de Aviación Civil, que coincidía con lo manifestado por los representantes de Iberia, en cuanto estaban tratando de alcanzar un procedimiento para todas las compañías y que este último organismo lo considerara válido.



## **INCREMENTO DE LAS TARIFAS POR EL CARBURANTE EN CONCEPTO DE TASAS**

El día 5 de julio fue remitida una carta al Director General de Aviación Civil, en la cual le expusimos que en los últimos tiempos, algunas Compañías aéreas estaban incrementando los costos de sus tarifas, supuestamente por aumento del costo de los carburantes, pero incluyendo esos aumentos en el concepto de tasas.

Así como le hicimos notar que, sin merma de la libertad tarifaria de las Compañías aéreas, lo que parecía absolutamente inadmisibile, e incluso infracción de ley, era que una Compañía aérea, entidad privada, calificara y situara una parte de su tarifa como "tasa", concepto que debía estar reservado para los Órganos legislativos o ejecutivos con competencia para ello.

La situación también fue estudiada por ECTAA (Agrupación de Asociaciones de Agencias de Viajes de la Unión Europea), quien recomendó que cada Asociación nacional presentara su oportuna reclamación ante el Organismo oficial correspondiente.

Por ello, y para el ámbito español, se solicitó un pronunciamiento de esa Dirección General y la adopción de las medidas pertinentes.

Como documentación complementaria, se acompañaron dos escritos de British Airways al respecto, aunque esta remisión se hizo exclusivamente a título de ejemplo porque fueron varias las Compañías aéreas que lo hicieron; ello evidenciaba la urgencia de tomar medidas al respecto.

Se adjuntó también escrito de 11 de enero de 2002 de la Comisión Europea sobre esta misma materia.

El día 12 de julio la Dirección General de Aviación Civil remitió escrito pronunciándose claramente en contra de la utilización por parte de las Compañías aéreas del concepto de "tasa", para cualquier cargo que no esté reconocido por la legislación tributaria española, en respuesta a nuestra carta.



En el mismo, nos informaba que, en ningún caso podrían utilizar los transportistas el concepto de 'tasa' si no estaba reconocido por la legislación tributaria española, habiéndoselo manifestado así a las compañías aéreas que, o bien lo han consultado o bien porque haya sido detectada esta práctica.

No obstante, nos aclaraba que, de acuerdo con la libertad de fijación de precios por los transportistas, establecido en el Reglamento CEE 2409/1992, las compañías aéreas pueden incrementar sus tarifas mediante 'cargos' adicionales (cargos por emisión, combustible, seguridad, etc.), o a través del concepto 'surcharge', pero en todo caso sujeto a su preceptivo registro".

Obviamente, esta firme postura del Ministerio de Fomento tuvo efectos importantes. El escrito se trasladó a IATA/España para que lo remita a todas las Compañías aéreas.

## ***LISTAS NEGRAS DE COMPAÑÍAS AÉREAS PUBLICADAS POR EL REINO UNIDO, FRANCIA, BÉLGICA, ITALIA Y SUIZA***

El día 7 de septiembre remitimos las Listas negras de compañías aéreas publicadas por el Reino Unido, Francia, Bélgica, Italia y Suiza.

Aún cuando la propuesta original de la Comisión Europea al respecto preveía una lista común, que sería sólo la compilación de los listados de aerolíneas consideradas peligrosas por cada uno de los Veinticinco Estados Miembros, el Comisario Europeo de Transportes, Jacques Barrot, abogó por que las aerolíneas incluidas en la futura lista negra comunitaria tengan prohibido operar en toda la UE y no sólo en los Estados Miembros que hayan detectado su déficit de seguridad. Por ello, el informe de la Comisión de Transportes y de Turismo del Parlamento Europeo del pasado 30 de agosto, sobre la propuesta de reglamento relativo a la obligación de informar al pasajero de la identidad del transportista aéreo efectivo, que se presentó al pleno en noviembre, incluía una enmienda por la cual la lista común tendría también carácter prohibitivo en todo el territorio comunitario.

ECTAA nos remitió una comunicación sobre dicho proyecto de informe, remarcando que la Comisión alcanzó un acuerdo sobre algunos puntos, particularmente en lo que se refiere a los aspectos de seguridad, como son:

- la elaboración de la mencionada lista negra común (en lugar de 15 listas por parte de los Estados miembros).
- el desarrollo de criterios comunes sobre el incumplimiento de las normas de seguridad.
- la fijación de la lista negra en los lugares donde el consumidor compra billetes de avión.
- la inclusión en el contrato de transporte del derecho del pasajero a ser informado sobre la identidad del transportista aéreo efectivo.

ECTAA señaló que, el futuro Reglamento, podría representar un gran peligro para las agencias de viajes, porque las podrían considerar financieramente responsables del reembolso o de la repatriación del pasajero, cuando el transportista aéreo efectivo sea añadido a la lista negra

después de que la reserva hubiera sido efectuada. Por lo que recomendó, a sus Asociaciones Miembros, remitiesen un modelo de carta a los Eurodiputados de Transporte y Turismo de sus Países correspondientes, indicándoles las preocupaciones de los Agentes de Viajes respecto a esta Propuesta de Reglamento, siendo la más importante la exclusión de las agencias de viajes de su campo de aplicación, por las razones anteriormente indicadas.

Los Representantes de España en ECTAA realizamos las gestiones correspondientes para la remisión de esta carta.

## RENFE

El día 26 de abril se mantuvo reunión de la Comisión Mixta.

En la misma se abordaron los siguientes temas:

- Presentación de *RENFE OPERADORA*.
- Nuevas organizaciones de *Grandes Líneas y Alta Velocidad*.
- Presentación del nuevo equipo.
- Presentación resultados encuesta Agencias de Viajes 2005.
- Anuncios en prensa de reservas de billetes por Internet y 72 horas para emitirlos, cuando las Agencias de viajes no tienen esa posibilidad.

Facilitaron organigrama de las nuevas estructuras, así como los datos de la encuesta que nos expusieron en la reunión.

RENFE avanzó dos cuestiones importantes:

- Gastos de gestión cobrados por las Agencias de viajes en la venta de billetes RENFE. Posibilidad de implantar el mismo sistema retributivo de las compañías aéreas.
- Bajo crecimiento de la venta realizada por las Agencias de viajes en relación con el de la Compañía. Resultados 1er. trimestre 2005: Incremento de ventas estaciones Renfe: 11%, Agencias: 0,78%. Piensan que el alto porcentaje vendido en estaciones es debido al cobro de gastos de gestión por parte de las Agencias.

Manifestaron que querían mayor porcentaje de ventas por parte de las Agencias, hecho que coincide con nuestro deseo, proponiéndose tratar en profundidad este tema.

En cuanto a temas que pudieran plantearse para la próxima reunión, algunos de ellos todavía pendientes de la anterior, se encontraban:

- Posibilidad de emisión de billetes en una agencia distinta a la que efectuó el pago el cliente, similar a lo que en tráfico aéreo se denomina PTA.

- Emisión de reservas telefónicas e Internet: situación del desarrollo de los procesos informáticos y administrativos para la aplicación de lo acordado sobre este tema en la Comisión Mixta de 24 de marzo de 2003.
- Situación en la que se encuentran los trabajos de la base de datos de estaciones *ENEE* para la obtención de billetes a cualquier destino europeo, así como formula provisional hasta su implantación, para aquellas Agencias de viajes que utilizaban los billetes manuales.
- Mismas facilidades para las Agencias de viajes que los Usuarios en la venta a través de Internet.

El día 26 de octubre se produjo nueva reunión de la Comisión Mixta.

Abrió la reunión D. Francisco Bonache, Gerente de Grandes Líneas, quien realizó la presentación, de manera sintética, de RENFE Operadora-ADIF, nuevas organizaciones de Grandes Líneas y Alta Velocidad y resultados de la encuesta Agencia de Viajes 2005, ya que estos temas fueron objeto, con carácter monográfico, de la reunión mantenida el pasado 26 de abril, con ocasión de la presentación del nuevo equipo.

En cuanto a las ventas RENFE realizadas a través de Agencias de Viajes, actualizaron los datos facilitados en el mes de abril, confirmando la tendencia de bajada del porcentaje en relación con las Ventas Totales, estando, en estos momentos las ventas realizadas a través del canal, al mismo nivel que en el año 1998.

Destacaron las principales acciones llevadas a cabo por RENFE que, por lógica, según su criterio, deberían haber provocado un aumento en ventas, tales como nuevos productos, nuevo sistema de sobrecomisiones, simplificación de tarifas comerciales, informatización de los puntos de venta (nuevos GDS) eliminación de la venta manual y billete fax, impulso a los cursos de formación y creación de: Asista - INFOAVE. Por nuestra parte se expuso la complejidad en el proceso de comercialización de su producto, detallando toda una serie de aspectos que deben ser corregidos.

Asimismo se solicitó:

- Campañas de RENFE a favor de las Agencias de viajes.
- Posibilidad de emisión de billetes en una agencia distinta a la del pago (asimilación al PTA aéreo)

- Igualdad de condiciones con clientes en reserva y emisión desde la Web.
- Liquidación de billetes subvencionados.
- Listado de Estaciones ENEE para obtención de billetes europeos.
- Facilidades para las Agencias de Baleares y Canarias que deseen comercializar productos RENFE.

En relación con estos temas nos comunicaron que:

- A primeros de año se implantan varias fases del SIRE2005 que facilitaran las transacciones.
- El sistema SIRE estará operativo las 24 horas a partir del próximo 2 de noviembre.
- En todas sus campañas publicitarias destacaran, para la venta de sus productos, al Canal de Agencias de viajes.
- Se comprometieron a realizar las acciones necesarias para que las condiciones de venta a través de las Web sean las mismas para las Agencias de Viajes.
- En cuanto a la venta de internacionales se comprometieron a estudiar la posibilidad de encontrar la vía que permita, al menos a aquellas Agencias que emitían billetes manuales para estos trayectos, manteniendo aval por este concepto, que pudieran seguir realizándolos hasta la puesta en funcionamiento del sistema automatizado.
- En relación con nuestra solicitud de percibir la comisión correspondiente a la parte de subvención en billetes que RENFE cobra posteriormente a la entidad subvencionadora, manifestaron se remitiera informe jurídico, anticipando que, una vez examinado, pudiera existir la posibilidad de establecer dicho pago para el futuro.
- Con respecto a facilidades a las Agencias de Baleares y Canarias para la venta de billetes RENFE, nos comunicaron que en la actualidad únicamente se les exige, además del GAT, un aval de 6.000 Euros durante 3 años, que es devuelto si no ha habido incidencias en el pago.

Por último, solicitaron nuestra colaboración en la labor que están realizando para la implantación de su nueva Marca, en los Agencias de viajes, mediante la retirada de la antigua y sustitución de la nueva.

## **TRASMEDITERRÁNEA**

Durante el año 2005 no se ha producido ninguna reunión de Comisión Mixta, a pesar de nuestras repetidas gestiones ante la compañía para que esta se llevara a efecto.

El 27 de septiembre Trasmediterránea nos comunicó iba a proceder, de forma inmediata, a remitir carta a cada una de las Agencias que en la actualidad mantenían con la compañía contrato de Agencia para la venta de sus pasajes comunicándoles su decisión de denunciar dicho contrato.

Se remitió texto de posible contestación a dicha carta, redactado por nuestro Asesor Jurídico que deberían remitir a Trasmediterránea aquellas agencias que así lo estimara oportuno llevar a efecto lo que en el texto se exponía, para mejor defensa de sus intereses, así como se ponía a disposición de sus Asociaciones miembros para coordinar el apoyo Técnico-Jurídico necesario.

A primero del mes de diciembre, Dña. Arantxa Martínez, Jefe de Ventas de Trasmediterránea comunicó a FEAAV, a través de su Presidente, D. Jesús Martínez Millán, que a partir del día 1 de enero de 2006, la Compañía aplicaría a las Agencias de Viajes una comisión del 1% y que en sus ventas directas y cobraría unos cargos por emisión, respetando plenamente la libertad empresarial de las Agencias de Viajes para que cobraran, en su caso, lo que estimaran oportuno por este concepto.

Asimismo, la compañía nos trasladó el texto del nuevo contrato informando FEAAV, de forma inmediata a las Asociaciones miembros, de las conversaciones que se estaban manteniendo en esos momentos entre nuestro Asesor Jurídico y el de la Trasmediterránea para determinar definitivamente algunos aspectos de dicho texto que, en principio, no estaban conformes.

En consecuencia, comunicaba que, hasta tanto no se resolvieran los aspectos objeto de dichas conversaciones, no debería suscribirse el nuevo contrato.

El día 22 de diciembre se produjo la reunión solicitada.

El 28 de diciembre se remitió comunicación informando que tras las conversaciones mantenidas por los Asesores Jurídicos y previas las rectificaciones acordadas, se había procedido por parte de la compañía, a la modificación objeto de debate. En consecuencia el modelo de contrato ya resultaba asumible.

Asimismo, nos informaba que aquellas agencias que hubieran firmado ya el contrato, se les garantizaría la validez del nuevo párrafo en los contratos ya suscritos.

Se adjuntaba el documento facilitado por Trasmediterránea sobre el nuevo sistema retributivo para las Agencias de Viajes, y respuestas a nuestros planteamientos en la reunión de Comisión Mixta celebrada en 2004.

Finalmente se recordaba que cada Agencia de Viajes tenía total libertad para establecer su política comercial, tanto para cobrar fees, cargos por otros servicios, así como sus importes.

## **BONIFICACIÓN DE RESIDENTES**

El Director General de Aviación Civil nos remitió en el mes de febrero de 2005, comunicación, en trámite de audiencia, en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, solicitando nuestros comentarios al Proyecto de Orden Ministerial por la que se establecen reglas transitorias para la aplicación de las nuevas cuantías de las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo a los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y de las Islas Baleares y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.



## **MAYORISTAS**

A lo largo del año 2005 UNAV organizó 5 reuniones con Mayoristas miembros en las que se trataron asuntos inherente a este negocio.

### **MAYORISTAS FEA AV**

17 de Mayo de 2005.

HOTEL MELIÁ MADRID PRINCESA: Salón Princesa

La Presentación de la Programación se planteó como un encuentro profesional para que aquellas mayoristas interesadas expusieran sus circuitos a las agencias minoristas, que son las encargadas de transmitir esta información al consumidor final. La jornada cumplió con dos funciones: por una parte informar sobre las novedades de este año, y por otra dar la oportunidad a las agencias mayoristas de aclarar las dudas de las minoristas, intercambiar impresiones con ellas y recoger los comentarios en el diseño de sus programaciones.

El encuentro se celebró el 17 de mayo en el hotel Meliá Madrid Princesa, y contó con la participación de 17 agencias mayoristas, y con la asistencia de unas 200 agencias minoristas.

La programación de las agencias de viajes se diseña cada año en función de las preferencias de los consumidores y las elecciones que han realizado a lo largo de las últimas temporadas.

#### **PROGRAMA:**

12:00 - Bienvenida de D. Jesús Martínez Millán, Presidente de FEA AV.  
Presentación de los ponentes y explicación del objetivo de la presentación de mayoristas.

Comentó el interés de la encuesta remitida por el cambio de hábitos de los turistas españoles. Dando paso a la presentación de los resultados.

12:07 - Representante Mayorista Rhodasol-Turimar. Presentación de objetivos e interpretación de los resultados para destinos nacionales.

12:17 - Representante Mayorista Catai Tours, Dña. Matilde Torres. - Presentación de destinos internacionales y comportamiento en los destinos asiáticos, concretamente los que se vieron afectados por el Tsunami.

12:27 - D. Jesús Martínez Millán, Presidente de FEAAV - Comentario sobre el avance del uso de Internet para la organización de las vacaciones, cómo se han adaptado las agencias de viajes tradicionales a Internet, y cómo lo han incorporado a su día a día.

12:35 - Turno de preguntas.

15:00 - Coctail.

## AREA DE RECEPTIVO UNAV

Se celebró reunión el 12 de Abril con los miembros receptivos de la Asociación con el siguiente contenido:

### 1) **Situación del Aeropuerto de Madrid-Barajas:**

Inmaculada Moreno, de Gulliver's Travel, da cuenta de la reunión habida con entre AENA-UNAV, en la que estuvieron presentes ella misma, Ramón Buendía y Javier Arán, Jefe de Servicios Comerciales del Aeropuerto de Barajas, en la que se esbozaron los diversos problemas existentes en el aeropuerto, llegando al siguiente acuerdo:

**Que nuestras Agencias Receptivas enumeraran, de forma escueta y precisa, aquellos problemas más frecuentes y negativos para el desarrollo de su labor habitual, incluso con ejemplos reales de estas incidencias.**

**Una vez recopilada esta información se establecería una REUNIÓN MIXTA UNAV - AENA (Barajas), con la participación de algunos representantes del receptivo de nuestra Asociación y los Servicios Técnico y Comercial de AENA-Aeropuerto de Barajas.**

A tal efecto acordó solicitar a todos los receptivos miembros de UNAV que, **en forma urgente**, remitieran a nuestra sede la siguiente documentación:

- **Un “dossier” relacionando las deficiencias actuales más importantes.**
- **Otro sobre deficiencias que puedan afectar a la futura Terminal 4, a fin de que puedan ser tenidas en cuenta, incluyendo las propuestas y sugerencias que creáis convenientes.**
- **Necesidad de “pases” a áreas restringidas, para facilitar el trabajo.**

Tan pronto tengamos documentación suficiente, confeccionaré un informe resumido de todo y lo haré llegar a AENA para solicitar una próxima reunión

### 2) **IBERIA L.A.E.:**

Problemática de la información telefónica sobre vuelos que se hace solamente en español y ocasiona diversos problemas a los clientes extranjeros.

Se acordó que, desde UNAV, se enviara un escrito a la Atención al Pasajero y Dirección Comercial, para sugerirles que subsanen este problema, dando ofreciendo al pasajero la opción de elegir idioma.

### 3) **INSEGURIDAD PARA TURISTAS (especialmente orientales):**

Hubo diversas intervenciones en este apartado, llegando a la conclusión de que es un tema “endémico”, en el que todos se han interesado, especialmente el

sector hotelero, sin que hasta la fecha, se hayan tomado medidas importantes que palien este grave problema.

No obstante llegamos a la conclusión de que es preciso seguir insistiendo, conjuntamente con FEAAV y la Asociación Hotelera de Madrid, con quienes se entrarán conversaciones al respecto.

La utilización de los medios de prensa sería otra importante iniciativa para llegar a conseguir algunos logros en este campo, por lo que será conveniente que se vayan enviando copia de las denuncias que los clientes de los receptivos interpongan ante la Policía.

#### **4) SUBIDA DE TARIFAS MONUMENTOS:**

Tanto Patrimonio como monumentos de la Iglesia han hecho subidas excesivas, por lo que se acordó el envío de cartas de protesta al respecto a:

- Consejería de Cultura de la Comunidad
- Patrimonio
- Catedral de Toledo

**El Gerente solicitó a todos que se enviaran nombres y datos de los contactos en cada uno de estos estamentos, para poder enviarles lo citados escritos.**

Así como a entidades privadas que sean detectadas por las A.V. Receptivas e informen oportunamente a UNAV

#### **5) PROBLEMÁTICA DE GUÍAS DE OTRAS NACIONALIDADES PARA CONSEGUIR TÍTULO OFICIAL**

Se expuso el problema de los clientes que no hablan idiomas más usuales, por lo que deben ir con su propio intérprete más el guía oficial, lo que encarece el servicio.

Aún considerando esta dificultad, se entendió que el problema es de difícil solución inmediata, puesto que los estudios y normativas al respecto son iguales para todos y los guías actuales acreditados, serían los primeros en oponerse a un “arreglo” especial y discriminatorio.

No obstante se enviará también notificación a la Dirección General de Turismo de la Comunidad y al Patronato de Turismo del Ayuntamiento en este sentido para que estudien alguna posibilidad de futuro, sobre todo pensando en el previsible incremento de turistas chinos.

#### **6) INTRUSISMO:**

También en este apartado se produjeron algunas intervenciones, ofreciéndose el Gerente de UNAV a denunciar aquellas prácticas de las que se pueda conseguir documentación suficiente y probatoria, para emprender las acciones oportunas.

## **INTRUSISMO**

UNAV está muy sensibilizada con este asunto, por lo que se han venido atendiendo las denuncias efectuadas por nuestros asociados y tramitadas a las direcciones Generales de las Comunidades Autónomas pertinentes.

Los casos concretos en los que se ha actuado son:

bookyourgolf.net, de la Comunidad de Andalucía. Fue incoado expediente sancionador

Otras dos Agencias de la Comunidad de Madrid, cuyos nombres han de reservarse, debido a que están en trámite de información reservada.

En cuanto a acciones conjuntamente con FEAAV, a continuación se expresan las más destacadas:

### **CAMPAÑAS INDISCRIMINADAS DE DESCUENTOS**

UNAV participó, unas veces en forma directa y otras a través de FEAAV en la lucha contra los descuentos indiscriminados.

Desde que en septiembre de 2004, el Consejo directivo de FEAAV acordara, a propuesta de la Asociación de Agencias de Viajes de Valencia, iniciar acciones con respecto a las campañas agresivas e indiscriminadas llevadas a cabo por algunas Agencias de Viajes, se ha estado en permanente contacto con las diversas Asociaciones afectadas y se han realizado las siguientes acciones:

En primer lugar se redactó una carta para remitir al Ministerio de Sanidad y Consumo, pero en el mes de mayo el Consejo Directivo acordó encargar un Dictamen Jurídico al respecto.

Posteriormente, en el Comité Ejecutivo del día 8 de junio, al que asistió el Asesor Jurídico de la Federación, D. Joaquín Infante, quien expuso su Dictamen sobre el tema, se acordó realizar una serie de envíos de

requerimientos notariales a las Agencias de Viajes que estaban realizando estas campañas.

En estos requerimientos notariales se les hizo una serie de especificaciones sobre las mismas, solicitándoles una respuesta al respecto, sobre todo en cuanto al tema de la Formación de Precios, y la posibilidad de que este proceso tuviese como objetivo la expulsión del mercado de los competidores.

En esta misma reunión, D. Antonio Tavora informó del cartel realizado por de la Asociación de Agencias de Viajes de Sevilla, acordándose remitirlo al resto de Asociaciones.

Durante todo este tiempo AVIBA siempre señaló la necesidad de llegar a acuerdos con las Agencias de Viajes que han llevado a cabo estas campañas.

En el mes de junio se mantuvo una reunión con **AGRUPA** y **UNIDA**, con el fin de intercambiar puntos de vista, tratar en profundidad el tema, coordinar posibles acciones, tanto legales como comerciales, que acotasen esta situación, acordándose, entre otras cosas, el estudio de un **Código de Conducta Comercial** que afectara a Touroperadores y otros proveedores de servicios turísticos - Agencias de Viajes, quedando prevista la celebración de próximos encuentros; así como que este foro quedase abierto a todas las Asociaciones Empresariales y Grupos comerciales que desearan participar en el mismo.

En el Consejo Directivo de 20 de septiembre, el Presidente de la Asociación de Valencia informó del acuerdo alcanzado por la Asociación de Valencia con las Organizaciones de Consumidores y la Dirección General de Consumo, en torno a la publicidad que realizan las agencias de viajes, acuerdo que fue oportunamente remitido a las Asociaciones de FEA AV.

El 30 de noviembre el Consejo aprobó, con el voto en contra de AVIBA, seguir adelante con dos posibles vías, que serían por publicidad engañosa o por competencia, estudiando la forma más adecuada de hacerlo, y dando un margen a AVIBA para ultimar una respuesta a sus gestiones con las agencias afectadas miembros de esa Organización.

Sin embargo, y en relación este último acuerdo, en la reunión de Consejo Directivo de 19 de diciembre, el Presidente informó a los asistentes sobre la carta remitida por el Presidente de AVIBA, D. Jaime Bauzá, en relación

con este tema, quien procedió a explicar ampliamente los argumentos del voto en contra de AVIBA, así como su consideración en cuanto a que la Federación, según su opinión, no debía liderar estas iniciativas.

D. Rafael Gallego reiteró su disposición a que fuera la Asociación de Agencias de Viajes de Las Palmas quien iniciara las acciones que se consideren oportunas, acordándose no sea FEAAV quien las liderara, dejando, como es lógico, plena libertad al resto de Asociaciones para tomar las acciones que considerasen oportunas, así como que la Federación propiciara, de manera inmediata, una reunión con las Agencias afectadas, para tratar de llegar a algún tipo de acuerdo sobre el tema, potenciando, así, la figura de FEAAV.

# **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.

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

En calidad de miembros asociados, hemos participado en diversos encuentros y reuniones en relación con:

Promoción del destino Madrid

Participación en Planes de Formación

Tratamiento y promoción del segmento de Convenciones y Congresos

## ***FITUR***

Un año más UNAV participó en esta edición de FITUR, con un pequeño stand propio, desde el cual se atendieron las diversas visitas efectuadas por nuestros asociados y tras informaciones para AAVV interesadas en incorporarse a la Asociación.

Asimismo asistimos a diversas actividades celebradas durante esta feria: Asamblea FEAAV, presentaciones, contactos. Etc.

## ***PRENSA E IMAGEN***

UNAV, como decana y destacada Asociación Empresarial de Agencias de Viajes, está presente en todo tipo de noticias, debates y consultas, manteniendo una cordial y fluido contacto con los medios sectoriales y otros.

Hemos recogido en el año actual un interesante "dossier" que refleja la intensa actividad de nuestra Asociación en imágenes.

Se adjunta anexo a esta memoria documento gráfico de todo el año 2005.

## ***JUNTAS ARBITRALES DEL TRANSPORTE***

La participación e intervención de UNAV de este organismo se intensifica y profundiza a medida que se extiende la utilidad de estas Juntas Arbitrales y la conveniencia de la aplicación de la Ley de Arbitraje.

Por causa y en base al

Convenio de colaboración suscrito entre la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid y UNAV , desde nuestra Asociación se promueven y difunden las acciones de difusión de este Organismo, en cuanto sus funciones se proyectan hacia el área de transportes en lo que a los terrestres se refiere y nos afecta.

En tal línea UNAV, en la persona de su *Secretario General* interviene en arbitrajes de los que constituyen el cometido de la Junta que, pone una vez más, a disposición de nuestros asociados.

## **RELACIONES CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO**

Continúan estrechándose las relaciones de UNAV con la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.

Es ante aquel Organismo y en su sede que se celebran los actos de conciliación administrativa a los que desde aquí y una vez más encarecemos se preste la mayor atención.

En relación con ello hemos de indicar que de las 5.131 reclamaciones formuladas durante el año 2005 contra todas las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid 2.809, es decir, el 54,7 % lo fueron contra Agencias de Viajes. Este dato que puede parecer alarmante no lo es, en absoluto, si se recuerda que el número global de viajeros que pueden producirse, como consumidores, en reclamación es de varios millones. El aumento en 2005 de las reclamaciones ha sido en general y para todo el sector turístico del 12,6 %, tendencia esta que encuentra su origen en una mayor sensibilidad del usuario de estos servicios.

En el año 2005 y en cuanto a las Conciliaciones Administrativas las cifras para las Agencias de Viajes, han sido las siguientes:

### **ACTOS DE CONCILIACIÓN ORAL 2005**

<b>ACTOS CONVOCADOS</b>	<b>609</b>
<b>ACTOS CELEBRADOS</b>	<b>392</b>
- ACTOS CON AVENENCIA	124
- ACTOS SIN AVENENCIA	268
<b>INCOMPARENCIAS</b>	<b>99</b>
- RECLAMADA	29
- RECLAMANTE	61
- AMBAS PARTES	9
<b>SUSPENSIONES</b>	<b>118</b>
- PREVIAMENTE	93
- ACUERDO PREVIO	25

La conciliación Administrativa, a la vista de la positiva experiencia acumulada en cuanto a las Agencias De Viajes, no olvidemos que UNAV tuvo

un papel de primerísimo plano en su implantación, parece que puedan extenderse en breve a los ámbitos de la restauración y los alojamientos, en función, como siempre de la naturaleza de la queja y del domicilio del reclamante.

Como tradicionalmente venimos asentido transcribimos modelo de autorización necesaria para asistir a estas conciliaciones administrativas en nombre de las Agencias de Viajes asociadas que así lo deseen:

*"D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, 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 preconciación señalado para el día \_\_\_\_\_, como consecuencia de la reclamación formulada por \_\_\_\_\_ en expediente n<sup>o</sup> \_\_\_\_\_."*

## **CONVENCIÓN UNAV**

UNAV llevó a cabo su VIII Convención en la bella Isla de Madeira, entre el 26 y 29 de Mayo de 2005, que supuso un gran éxito de asistencia y organización.

La belleza del paisaje y la amabilidad de las gentes, contagiaron a los participantes del tranquilo y acogedor ambiente de la isla, disfrutando así de una de las más entrañables ediciones de nuestro tradicional evento.

**Damos algunos datos sobre dicha Convención:**

Número de participantes: 130 personas, entre congresistas, acompañantes invitados, ponentes y prensa.

### ***PRESIDENCIA DE HONOR Y ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO:***

**PRESIDENTE DE HONOR:** D. Alberto Cardoso Gonçalves Jardim  
Pte. del Gobierno Regional de Madeira

**MIEMBRO DE HONOR:** D. Bruno Pereira  
Director Regional Turismo de Madeira

**PRESIDENTE DEL CONGRESO:** D. José Luis Prieto Otero  
Presidente de UNAV

**COMITÉ ORGANIZADOR:** D. José Luis Prieto  
Dña. Natalia Frutos  
D. Leocadio Santamatilde  
D. Antonio Vicario  
D. José Luis Barbero  
D. Ramón Buendía

**LA INAUGURACIÓN OFICIAL DE LA CONVENCIÓN**, corrió a cargo de D. Joan Carlos Abreu, Secretario de Economía y Turismo.

Que con bellísimas palabras describió los aspectos más entrañables de la isla y dio la bienvenida a todos los asistentes.



## SESIONES DE TRABAJO:

### INTERVENCIONES PROFESIONALES:

- ◆ TURISMO PORTUGUÉS
- ◆ TURISMO DE MADEIRA
- ◆ TAP
- ◆ PORTIMAR-VALINOR
- ◆ SAVIA-AMADEUS
- ◆ PIPELINE

### PONENCIA ÚNICA:

*"Grupos Comerciales y Agencias de Viajes Independientes frente a Organizaciones Verticales"*

### PONENTES:

#### **POR PARTE DE LOS PROVEEDORES:**

D. Amadeo Franquet, Director Comercial de TRANSHOTEL

#### **POR PARTE DE LOS GRUPOS DE GESTIÓN:**

D. Juan José Oliván, Director General del Grupo Airmet  
D. José Luis Barbero, Grupo STAR (sustituyó a D. Agustín Lamana)  
D. Miguel Navarrete, Presidente del Grupo Travel Advisors

MODERADOR: D. Ramón Buendía, Gerente de UNAV

CIERRA DE LA SESIÓN: D. José Luis Prieto, Presidente de UNAV

El resto del programa transcurrió con gran brillantez, destacando la Cena de Clausura, en el espectacular marco del Hotel Madeira Palacio, donde fueron leídas, por nuestro Presidente, las siguientes:

### CONCLUSIONES:

- 1) UNAV expresa su profunda preocupación ante iniciativas que, como la temeraria política de descuentos, deterioran gravemente la imagen de las empresas de nuestro sector.
- 2) En congruencia con lo anterior, se realizarán acciones comerciales y aquellas otras que procedan, en respuesta a la política de descuentos, si persiste esta línea de actuación.
- 3) UNAV promoverá Campaña de Imagen, que permita a las Agencias de Viajes hacer llegar al mercado su capacidad de gestión y servicio, como garantía y fiabilidad en la venta e intermediación de productos turísticos.
- 4) UNAV expresa su reconocimiento de que los Grupos Comerciales o de Gestión han venido a mejorar, sensiblemente, la situación de las pequeñas y medianas Agencias de Viajes.
- 5) UNAV constata que Madeira es un destino de primer orden que, tanto por sus infraestructuras turísticas, como por su singular naturaleza y el espíritu de servicio de sus gentes, debe constituir lugar preferente en la recomendación para el mercado español.

## **SPONSORS Y COLABORADORES:**

Contamos con el apoyo y la colaboración de:

- ARAG
- ASOCIAÇÃO DE PORMOÇÃO DA MADEIRA
- CHARMING HOTELS
- CORIS
- CROWNE PLAZA HOTEL
- PATRONATO COSTA DEL SOL
- PESTANA
- PIPELINE SOFTWARE
- PORTIMAR
- RENFE
- SAVIA-AMADEUS
- TAEDS
- TAP PORTUGAL
- TRANSHOTEL
- TRASMEDITERRÁNEA
- TURISMO ANDALUZ
- TURISMO DE MADEIRA
- TURISMO PORTUGUES
- VALINOR

**A todos ellos se les expresó nuestro más profundo agradecimiento.**

## ***ACUERDO MEDIOS DE PAGO SOBRE TASAS INTERCAMBIARIAS***

### **Tarjetas de Crédito.-**

El pasado día 2 de diciembre los Sistemas de Medios de Pago Servired, 4B y Euro 6000 firmaron un Acuerdo, por el cual se replantearon las bases del modelo de determinación de las tasas de intercambio en nuestro país.

Y esto se debió principalmente a las Resoluciones dictadas por el Tribunal de Defensa de la Competencia, el pasado 11 de abril de 2005, denegando la autorización singular solicitada para las tasas de intercambio intrasistema de Servired y 4B, y el Auto de la misma fecha que dispone la incoación de expediente de revocación de la en su día concedida a Euro 6000, junto con la apertura de expediente sancionador por el Servicio de Defensa de la Competencia en relación con las tasas intersistemas.

Este nuevo modelo para la determinación de tasas de intercambio, asume los principios de objetividad basada en costes, transparencia, diferenciación entre crédito y débito y compromiso progresivo de reducción del nivel de tasas, en convergencia con las tasas aplicadas en el conjunto de la Unión Europea.

La implantación del nuevo modelo incluye un periodo transitorio o de ajuste. Así, las entidades firmantes estiman que la aplicación del nuevo modelo dará lugar a unos niveles de tasas de intercambio medias, de aproximadamente 0,95%, 0,90% y 0,70% respectivamente, en los años 2006, 2007 y 2008.

El nuevo modelo se concibe como un conjunto de máximos y de garantía de estructura y características de las tasas de intercambio en cada sistema, que actúe como referente en defecto de una fijación unilateral por la entidad emisora o de acuerdo bilateral entre las entidades intervinientes de las tasas en las operaciones con pago mediante tarjetas de crédito o débito.

Con carácter transitorio se establece un límite para cada uno de los tres primeros años de vigencia del Acuerdo Marco.

El límite transitorio se aplicará en función del tramo de volumen de facturación con tarjetas a través de los sistemas parte en el Acuerdo Marco, en el año anterior al de la transacción de que se trate, correspondiente al concreto establecimiento comercial -entendiendo por tal la respectiva persona jurídica o grupo empresarial- en que tenga lugar la transacción para la que se aplica la tasa de intercambio, con arreglo a la siguiente tabla:

TRAMOS Euros ( )	2006		2007		2008		2009 -2010	
	Crédito-%	Débito-	Crédito-%	Débito-	Crédito-%	Débito-	Crédito-%	Débito-
0 a 100 mill.	1,40	0,53	1,30	0,47	1,10	0,40	0,79	0,35
100 a 500 mill.	1,05	0,36	0,84	0,29	0,63	0,25	0,53	0,21
Más de 500 mill.	0,66	0,27	0,66	0,25	0,54	0,21	0,45	0,18

El presente Acuerdo Marco entró en vigor el día 1 de enero de 2006 y tendrá una duración inicial de cinco años contados desde la fecha de entrada en vigor. No obstante, las entidades gestoras de los sistemas dispondrán de un plazo de treinta días desde su entrada en vigor para realizar la implantación técnica de los sistemas necesarios e iniciar la aplicación de las nuevas tasas intrasistema, y de tres meses para la de las tasas intersistemas.

Los efectos de este Acuerdo Marco para Euro 6000, y en particular la obligación para dicha entidad gestora de ajustarse en la aplicación y liquidación de las tasas de intercambio a las disposiciones del mismo, quedan suspensivamente condicionados a la extinción de los efectos de la Resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia, de 9 de julio de 2001, en el expediente A 287/00, por la que se otorgó una autorización singular a su actual sistema de tasas de intercambio intersistemas.

Por consiguiente, hasta la fecha de caducidad o revocación ejecutoria de la mencionada autorización, Euro 6000 podrá seguir aplicando transitoriamente su actual sistema de tasas de intercambio. Cumplida la condición suspensiva - a más tardar el día 9 de julio de 2006-, Euro 6000 quedará plenamente sometida a las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco, con efectos desde dicho cumplimiento.

Este Acuerdo fue consensuado por los Sectores Comercial y Financiero, por lo que, ANGED, CAAVE, CEC, AVAD, FEH y FEHR, es decir

las Organizaciones Empresariales que interpusieron la denuncia, en marzo de 2003, contra Servired, Sistema 4B y Euro 6000, firmaron un documento en el que solicitaron al Servicio de Defensa de la Competencia la terminación de este expediente por considerar que el Acuerdo de los Sistemas de Pago es conforme a las leyes de la competencia y se ajusta a los principios que estas Organizaciones consideraban necesarios.

Desde la firma de este Acuerdo, FEAAV ha estado realizando las gestiones oportunas con las Entidades Bancarias con las que tiene acuerdos (Banco Popular y Banesto) para que la reducción acordada de dichas tasas, así como la diferenciación entre tarjetas de crédito y débito, se vean reflejadas, a la mayor brevedad, en las tasas de descuento que pagan las Agencias de Viajes, dada la vital importancia que las mismas tienen en la cuenta de resultados de nuestras empresas; estimando pudieran llegar a rebajarse los costes globales de nuestro Sector, hasta en 40 millones de euros anuales.

También se han realizado gestiones con el BSP para obtener la aplicación a la baja de los costes de las tarjetas de crédito.

## **BANESTO**

Durante este ejercicio se continuó con del Acuerdo entre BANESTO y FEAAV, firmado en 2004.

Su objeto permite el acceso de las Asociaciones de FEAAV, y Agencias integradas en las mismas a una serie de productos y servicios, incluyendo el programa de fidelización de Euro Wex, que sirven de apoyo al desarrollo de su actividad económica, mejorando la gestión, productividad e innovación tecnológica.

Se han mantenido continuos contactos realizando las gestiones oportunas con Banesto para que la reducción acordada de las tasas intercambiarias, así como que la diferenciación entre tarjetas de crédito y débito, se vean reflejadas, a la mayor brevedad, en las tasas de descuento que pagan las Agencias de Viajes, dada la vital importancia que las mismas tienen en la cuenta de resultados de nuestras empresas; estimando pudieran llegar a rebajarse los costes globales de nuestro Sector, hasta en 40 millones de euros anuales.

## FORMACIÓN

Se detallan dos Foros organizados por UNAV en 2005:

### Martes, 26 de Abril de 2005

Lugar: Hotel MELIÁ MADRID PRINCESA, C/ Princesa, 27

Hora: 10,30

Duración aproximada: 2 horas. Será servido un coffee break

#### CONTENIDO:

1) Desarrollo del nuevo Reglamento del a UE sobre:

- ◆ "COMPENSACIÓN Y ASISTENCIA A LOS PASAJEROS AÉREOS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN Y GRAN RETRASO DE LOS VUELOS"
- ◆ Aproximación a supuestos de responsabilidad en Viajes Combinados y billetes aéreos
- ◆ Actuaciones aconsejables por parte del a A.V. ante el cliente afectado

Esta importante temática será expuesta y desarrollada por las personas más expertas de nuestra Asociación en las respectivas materias:

- ⇒ Dña. Matilde Torres, Directora General de Viajes CATAI
- ⇒ D. Joaquín Infante, Secretario General de UNAV

Como se puede apreciar, el asunto reviste una gran importancia por lo novedoso del mismo. Está previsto un turno de ruegos y preguntas para tratar intervenciones sobre casos concretos que los asistentes deseen plantear.

## **Martes 23 de noviembre de 2005**

**LUGAR: HOTEL HUSA PRINCESA**  
**C/ Princesa, 40**  
**28008 Madrid**

### **MERCADO TECNOLÓGICO: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS NUEVAS FÓRMULAS DE COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO**

- 9:30 Recepción y Entrega de Acreditaciones**  
**Coffee**
- 10:00 Apertura**  
**A cargo de D. JOSE LUIS PRIETO**  
**Presidente de UNAV**
- 10:15 Ponencia: “La prestación de servicios turísticos a través de**  
**Internet en la PYME”.**  
**D. FERMÍN LOZANO EGEA**  
Director de Marketing de SEGITUR.
- 10:45 Coloquio**
- 11:00 Ponencia: “Las nuevas tecnologías como herramienta**  
**de mejora en la gestión, servicio y rentabilidad de las**  
**Agencias de Viajes”**  
**D. MANUEL SOS**  
Director Gerente de PIPELINE
- 11:45 Mesa Redonda: “Las Plataformas de Comercialización**  
**de Productos Turísticos a través de Internet”.**  
**D. Carlos Martínez**  
Consejero MUCHOVIAJE.COM  
**D. Amadeo Franquet**  
Director Comercial & Marketing  
GRUPO TRANSHOTEL  
Moderadores: **D<sup>a</sup> Matilde Torres.**- Directora General de CATAI  
**D. Miguel Navarrete.**- Director General NEPTUNO
- 12:30 Coloquio**
- 12:45 Conclusión y Cierre**
- 13:00 Copa de Vino**



## RELACION DE ASOCIADOS UNAV

2000	FCS TRAVEL GROUP
ABREU	FRONTIA
ACUARELA	FUNIVERSAL
AIRBUS	GALATUR VIAJES
ALCARRIA TOURS	GETOUR
ALITOUR VIAJES, S.L.	GLOBAL RESERVAS
ALOMEN, S.L.	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 STAR VIAJES
ARPA	GULLIVER'S TRAVEL ASSOCIATES, S.A.
ASESORES DE VIAJES MERIDIANO	HELICE
ATENEO	HIGH QUALITY S.L
AVIATOUR	HIMALAYA
AZOR CENTRO	IBERRAIL
BEST TRAVEL	ICU
BIOTOUR	IGUAZU
CAMPA	INOVA
CATAI	INTERMAR
CAUCE	INTERNACIONALES PRISMA
CELLAR TOURS	INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.
CEMO / TROTAMUNDOS	ITACA
CENTURY - INCOMING, S.L.	IXION TRAVEL
CHEVERE	JESUS & LORGIA AGENCIA DE VIAJES
CLUB ARTE Y CULTURA	JM VIAJES
CLUB CEA VIAJES	JTB Viajes SPAIN S.A.
COLUMBIA TOURS	JUCAR / GENERAL TOURS
COMETA	JUVENTUS TRAVEL
CONFISA	KARISMA
CONVENCIONES Y CONGRESOS	KUONI TOURS
COSTA CRUCEROS	L4 VIAJES
CREATUR	LINTUR
CRUCEMAR CRUCEROS	MADE FOR SPAIN, S.A.
DA VINCI TOUR	MANJON
DESTINO/TRAVELIDER	MAPA TOURS
DESTINOS DE AMERICA	MAPFRE
DOLPHINS TRAVEL	MARITZ ESPAÑA, S.L.
DUBLIN	MAS AMERICA, TOUR OPERADOR
EJECUTIVO	METRO
EL CORTE INGLES	MILENIO TOURS
ELIGE TU VIAJE	MILLAN TRAVEL
ESCORIAL	MONDEL
EUROPA ACTIVE CLUB	MSC CRUCEROS
EUROPA MUNDO VACACIONES	MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
EUROTRIP	MUCHOVIAJE
EVASION	N.L. VIAJES
EVATOURS-CLASS TOUR	NEPTUNO
EXCELVACACIONES	NICOLAS GARCIA

NOBEL  
O.K.  
OCTOPUSTRAVEL (ESPAÑA)  
OLYMPIA MADRID, S.A.  
OMEGA  
PANAVISION  
PEGASUS  
PEGASUS-PEGATUR, S.A.  
PLANTOUR VIAJES ( CENTRAL)  
PLEAMAR  
POLONIA TRAVEL  
POLVANI  
PRESSTOUR ESPAÑA  
PRESTIGIO VIAJES  
PROTEL/BANCOTEL  
PROVIAS  
PROXIMO ORIENTE  
RURALIA-MARKETING Y TURISMO RURAL  
SANTAMARTA  
SCALA-VIP  
SEFITOUR  
SELASI  
SET VIAJES, S.L.  
SIASA  
SOLYMAR PENINSULAR  
SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS  
SPECIAL TOURS  
SPRINT  
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  
TRANSHOTEL CENTRAL DE RESERVAS, S.L.  
TRANSIBERICA  
TRANSRUTAS  
TRAVELLING CONSULTANTS  
TUR CONGRES  
TURISMO Y PEREGRINACIONES 2000  
TURISNORTE  
TURYOCIO  
UNIDA  
VERDEMAR  
VIAJES Y VACACIONES RIO TAJO  
VILLA DE MADRID  
WIN TRAVEL  
YACARE  
YACOM TRAVEL, S.L.  
YAGO  
ZAFIRO  
ZEPPELIN

#### **Miembros Adheridos**

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

## ***CIERRE***

Como quiera que con posterioridad al último del año 2005 han ocurrido dos hechos de relevancia, consideramos que este puede ser el momento para difundirlos. El primero es triste. Tenemos que dar cuenta del fallecimiento el día 16 de Marzo de 2006 de uno de nuestros fundadores y colega, JOSE LUIS ALVAR, quién junto con un grupo de Agentes de Viajes con gran visión de futuro constituyó, hace ya más de 25 años, nuestra UNAV.

El otro hecho es el éxito, unánimemente reconocido, de nuestra Convención de Sevilla. Vamos a transcribir a continuación, pues conviene que ahora consten en este documento, las CONCLUSIONES que allí se alcanzaron:

### CONCLUSIONES DE LA IX CONVENCIÓN UNAV

- 1) LA AGENCIA DE VIAJES TRADICIONAL, CON SU ADECUACIÓN A LA REALIDAD ACTUAL DE LOS TIEMPOS, SIGUE SIENDO INTERPRETE FUNDAMENTAL COMO CAUCE DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS.
- 2) PARA MANTENER LOS NECESARIOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD EXIGIMOS A LOS PROVEEDORES LEALTAD COMERCIAL EN INFORMACIÓN Y TARIFAS.
- 3) PARA PRESERVAR LOS DERECHOS DEL CLIENTE, SOLICITAMOS ACENTUAR EN LAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD LA CLARIDAD, CONCRECIÓN Y TRANSPARENCIA DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL PRECIO.
- 4) AFIRMAMOS QUE INTERNET, NO PUEDE SER UNA AMENAZA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES, SINO UNA MODERNA HERRAMIENTA DE VENTA DE ESTE CANAL. LA UTILIZACIÓN INCORRECTA Y DESLEAL POR PARTE DE DETERMINADOS PROVEEDORES, LA CONVIERTEN EN UN MEDIO NEGATIVO PARA LOS INTERESES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.
- 5) RECOMENDAMOS PROFUNDIZAR EN LOS CONCEPTOS QUE COMPONEN EL VALOR AÑADIDO, EN LAS AGENCIAS DE VIAJES, PARA UNA MAYOR FIDELIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES:

CALIDAD EN EL SERVICIO.  
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN  
CALIDAD EN EL ASESORAMIENTO  
CALIDAD EN LA GESTIÓN

- 6) CONSTATAMOS QUE SEVILLA, ADEMÁS DE DESTINO TURÍSTICO DE PRIMERÍSIMA ORDEN, POR SU TRADICIONAL OFERTA TURÍSTICA DE CONTENIDO CULTURAL, SE CONSTITUYE HOY COMO UNA MAGNIFICA ALTERNATIVA EN EL SEGMENTO DE CONVENCIONES Y CONGRESOS.

Finalmente y no solo como tradicional cláusula de estilo que habitualmente figura en el cierre de nuestra memoria, se ha de hacer especial mención de nuestro Consejo Directivo y ello por una elemental razón de Justicia que lo integran las siguientes personal:

D. JOSÉ LUIS PRIETO OTERO  
D. LEOCADIO SANTAMATILDE  
D. ANTONIO VICARIO PÉREZ  
D. JOSÉ GORDO MARTÍNEZ  
D<sup>º</sup>. NATALIA FRUTOS RUIZ  
D<sup>º</sup>. MATILDE TORRES  
D. JOSÉ LUIS BARBERO  
D. TOMÁS IZQUIERDO SEVILLA  
D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ  
D<sup>º</sup> JOSEFINA MUÑOZ  
D. MANUEL SOLANS ESCARIO

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. JUAN JOSE OLIVAN DELGADO  
D<sup>º</sup> INMACULADA MORENO MORENO  
D. JOAQUIN INFANTE  
D. RAMÓN BUENDÍA

Esencial ha sido y desde aquí la agradecemos de forma expresiva la colaboración y trabajo, de Loli y Marisa.

# ANEXO