

# MEMORIA UNAV 2014

## ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN .....	3
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS .....	5
* CONVENIO COLECTIVO .....	6
* EMISOR .....	11
* TRANSHOTEL .....	12
* DENUNCIA MEDIA MARK .....	15
* AÉREO .....	17
* IBERIA .....	18
* RECARGO POR COMBUSTIBLE .....	21
* BONIFICACIÓN RESIDENTES .....	22
* DENUNCIA GLOBALIA.....	27
* IATA/BSP .....	28
* APJC .....	33
* COMPAÑÍAS AÉREAS.....	35
* AMADEUS .....	37
* COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS .....	39
* LISTA DE COMPAÑÍAS AÉREAS PROHIBIDAS.....	43
* TERRESTRE .....	44
* RENFE .....	45
* RECEPTIVO .....	48
* RECEPTIVO CHINO .....	49
* LA ALHAMBRA .....	50
* VISADOS .....	52

* ACCIONES ASOCIATIVAS .....	53
* CEIM COMISIÓN DE TURISMO .....	54
* FITUR .....	105
* IVA .....	109
* XVII CONGRESO UNAV .....	111
* II EDICIÓN MATILDE TORRES.....	125
* ASESORÍA JURÍDICA UNAV - TOURISM &LAW .....	126
* NEWSLETTER .....	127
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....	129
* CIERRE .....	130

## PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio de 2014, el sector de las agencias de viajes, se han adaptado a los gustos de los consumidores, así como a las distintas fases de demandas desiguales, teniendo más demanda que en años anteriores, pero similares márgenes comerciales, asignatura aun pendiente.

Las agencias receptoras, principalmente de costas, han tenido un aumento importante con respecto al año 2013, principalmente por el aumento de visitantes, posiblemente por la inestabilidad y seguridad de la bajada de peticiones de los países del Magreb, aun manteniendo márgenes comerciales mínimos, por temor a la excesiva y voraz competencia.

Las agencias mayoristas con el fin de fidelizar a las redes minoristas han organizado destinos emergentes, innovando la oferta existente, por otra parte, con el aumento y subida de tasas aeroportuarias les ha sido más difícil competir teniendo que disminuir sus márgenes comerciales.

Las agencias On-Line son la mayor demostración de capacidad de adaptación a las nuevas tendencias, publicitando sus productos a través de redes sociales, consiguiendo una aceptación muy importante como aumentos considerables de peticiones, diferenciando los productos de billetes, hoteles y paquetización de viajes combinados, con un ligero aumento de estos últimos.

Las agencias emisoras han notado una ligera mejoría, principalmente por el aumento del mercado nacional que, en determinadas fechas, fines de semana y puentes, se han desplazado más, básicamente, en Semana Santa por ser una fecha mejor que la de 2013, así en el puente de los Todos los Santos por la gran oferta de tarifas de Renfe, y la bajada del carburante, tanto en autocar como vehículo propio, facilitan los desplazamientos en península, así mismo, aumenta la petición de los circuitos y desplazamientos de corta distancia, principalmente Europa, en lo que se viene denominando Paquetes Dinámicos, con precios muy competitivos.

En general para el sector sin ser excesivamente positivo, se observa que la situación tiende a la estabilidad y lo que es más importante, se mantienen los clientes que vuelven a preguntar y viajar como en el año 2010, evidentemente se ve una ligera mejoría.

En UNAV tenemos la obligación de estar a la altura de las exigencias de sus Asociados y debemos conservar nuestras virtudes de siempre, pues en las circunstancias actuales, es de vital importancia las ayudas institucionales, de Comunidades, Ayuntamientos, ayudas a las Pymes, etc. Dotar al asociado del máximo asesoramiento tanto fiscal como laboral y jurídico. En este reto se encuentra la UNAV y trabajamos con la máxima ilusión, escuchando las aportaciones de sus asociados.

UNAV podría ser más grande y ampliar los servicios si los miembros socios aportaran su experiencia, comentarios y sugerencias.

UNAV necesita escucharos y transmitir a los organismos competentes vuestras inquietudes con el único fin de mejorar la situación entre Agencias y Organismos Estatales y volver a situar el Agente de Viajes y la Agencia de Viajes en el lugar que nos corresponde y que nunca debimos abandonar.

UNAV es socia de pleno derecho y está representando en los órganos de Gobiernos de CEIM, CEOE y CEAV, formando parte de los consejos, así como en Comité de APJC-IATA, RENFE y acuerdos comerciales con Bancos (POPULAR, SANTANDER, SABADELL), facilitando a las Agencias de Viajes cursos de Formación constante.

En el transcurso del 2014 se han mandado 128 flashes informativos que, junto con unav news, Newsletter y otros correos han tenido asesorados permanentemente a los asociados, podemos asegurar que se trata de información solvente y de calidad, mucha de ella cosecha propia, contrastada, estudiada y visada, pero también consensuada en ocasiones con otras asociaciones o con la propia CEAV.

En nuestra opinión personal entendemos que en diciembre de 2014 termina la crisis, deseamos una estabilidad con mejores perspectivas para el 2015 así como el contar con todos y cada una de las opiniones que creáis que debe ser UNAV en el futuro.

## CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

Al 31 de diciembre de 2014, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 837, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

### ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

Agencias de Viajes socios independientes	10
Grupo Airmet	0
Grupo Carrefour	82

**TOTAL..... 92**

### BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	25
Grupo Airmet	28
Grupo Carrefour	31
Grupo Plantour	2

**TOTAL..... 86**

## CONVENIO COLECTIVO

Desde el mes de diciembre de 2011, CEAV forma parte, de forma directa, de la Comisión Negociadora y de la Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo Estatal para el Sector de las Agencias de Viajes.

El día 8 de enero, remitimos una Circular recordando lo siguiente:

**Para el año 2014 las tablas salariales correspondientes al 2013 se incrementarán en un 1,5% en todos los conceptos salariales, a pagar en la nómina correspondiente a este mes de enero.**

Asimismo, en los niveles 1 y 2, el plus de transporte se verá incrementado hasta igualar el plus de transporte del resto de los niveles salariales superiores.

Por ello, los salarios base mensuales, por jornada ordinaria completa, correspondientes a los niveles profesionales serán los siguientes:

TABLAS SALARIALES 2014		
NIVEL	SALARIO BASE 2014	PLUS NOL 2014
10	1.714,15€	
9	1.572,62€	
8	1.442,78€	
7	1.323,65€	
6	1.260,62€	
5	1.200,59€	
4	1.143,41€	0,79€
3	1.049,01€	
2	962,39€	6,35€
1	882,93€	

El plus de función y el de trabajo en festivos son los siguientes:

2014		
PLUS FUNCION MÍNIMO	108,59 €	
FESTIVOS DEL 1º AL 6º	43,77 €	POR DOMINGO/FESTIVO TRABAJADOS
FESTIVOS A PARTIR DEL 7º	49,26 €	

NIVEL	PLUS TRANSPORTE 2014
10	111,19 €
9	111,19 €
8	111,19 €
7	111,19 €
6	111,19 €
5	111,19 €
4	111,19 €
3	111,19 €
2	111,19 €
1	111,19 €

En relación a estos incrementos salariales, recordábamnos que el Convenio Colectivo contiene lo siguiente:

**CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN Y ABSORCIÓN (Art.53):** Las retribuciones establecidas en el presente Convenio, salvo en los conceptos en los que se indique expresamente lo contrario, serán absorbibles y compensables hasta donde alcancen con las mejoras y retribuciones que sobre los mínimos reglamentarios viniesen abonando las empresas. Cualquiera que sea el motivo, la denominación y la forma de dichas mejoras, presentes o que puedan establecerse por disposición legal.

- **DESCUELGUE SALARIAL: Disposición Adicional Segunda:** prevé la inaplicación del régimen salarial en empresas en situación de déficit o pérdidas; aquellas empresas que reúnan los requisitos deberán solicitar dicho descuelgue a la Comisión Mixta Paritaria del Convenio antes del próximo día 31 de enero de 2014.
- **El nuevo Artículo 43 que regula los PLANES DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE,** que consiste en una redistribución del salario total que percibe el trabajador, siempre de manera voluntaria para empresa y trabajador, con el fin de que el abono de la nómina se produzca de manera más eficiente, percibiendo una parte en dinero y otra parte en productos o servicios (alquileres, guarderías, seguros de salud, tickets comidas...), aprovechando las exenciones fiscales de algunos de estos productos, dando como resultado una disminución de su IRPF, y con ello, un aumento de su líquido total.

En relación a este último punto, una de las alternativas que se pueden incluir es la de Seguros Sanitarios, por lo que me permito recordarle la Oferta Exclusiva que el RACE mantiene para empleados y familiares de las Agencias de Viajes Asociadas, cuya información le adjunto en archivos anexos a esta Circular.



No obstante lo anterior, el día 20 de enero informábamos de la publicación en el BOE del Real Decreto-ley 16/2013, de 20 de diciembre, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores.

En la misma, se establece que, desde el 1 de enero de 2014 **se tenía que cotizar para la Seguridad Social por conceptos que hasta entonces estaban exentos**, como son:

**Plus de transporte:** El importe íntegro de esta ayuda tendrá que sumarse a la base de cotización, cuando hasta el 31 de diciembre estaba exento hasta los 129 euros.

**Planes de pensiones y otras mejoras de las prestaciones de la Seguridad Social:** Hasta enero estaban exentas, y a partir de ahora tendrán que sumarse íntegras a la base de cotización.

**Ayuda de comida:** Estas remuneraciones no salariales, que hasta ahora estaban exentas hasta los 9 euros diarios, tienen que cotizar ahora íntegramente.

**Seguros médicos:** Hasta enero estaban exentas hasta los 500 euros, y desde entonces cotizan al sistema público íntegramente.

**Guardería o ayuda escolar para los hijos:** Pasa de estar exento al 100% a tener que incluirse de forma íntegra en la base de cotización a la Seguridad Social.

Otra novedad es la obligación, por parte de las empresas, de comunicar a la Tesorería General de la Seguridad Social todos los importes correspondientes a los distintos conceptos incluidos en las nóminas en cada periodo de liquidación. Hasta ahora sólo se indicaban los conceptos que formaban parte de las bases de cotización.

Además, este Real Decreto Ley establece unas modificaciones en relación a los contratos temporales y a los contrato a tiempo parcial:

### **1.- Periodo de Prueba en los Contratos Temporales**

Los contratos temporales (de obra o servicio, eventual por circunstancias de la producción e interinidad) **cuya duración sea inferior a seis meses sólo podrán tener un periodo de prueba de un mes de duración** (salvo que se establezca otra cosa en el convenio colectivo).

### **2.- Modificaciones en los Contratos a Tiempo Parcial:**

\* **Vuelta atrás en las horas extras.** La Reforma Laboral permitió la posibilidad de que los trabajadores contratados a Tiempo Parcial pudieran hacer horas extras. Ahora se vuelve a la situación anterior a la Reforma y **se prohíben las horas extras en este tipo de contratos.**

\* **Horas complementarias.** A partir de ahora, **únicamente se podrán realizar este tipo de horas en el caso de trabajadores que tengan un contrato de diez horas semanales como mínimo de promedio anual.** Además, se reduce el plazo de preaviso de los siete días que había a los tres días actuales.

El último cambio es que se crean dos tipos diferentes de horas complementarias (hasta ahora sólo existía uno):

\* **Horas pactadas** (la figura que ya existía).

\* **Horas voluntarias** (nuevo tipo aplicable únicamente en los contratos que se celebren por tiempo indefinido).

**\*Registro diario de las horas.** Se establece la obligación de registrar día a día la jornada de trabajo ordinaria o complementaria (horas complementarias) realizada por los trabajadores a tiempo parcial para permitir un mejor control por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

### **3.- Reducción de jornada por guarda legal hasta los 12 años**

Se amplía **desde los 8 actuales hasta los 12 años la edad** de los menores que dan derecho a acogerse a la reducción de jornada por guarda legal por cuidado de hijos.

### **4.- Distribución irregular de la jornada**

**\*Decisión de la empresa.** En caso de no haber pacto entre la empresa y los representantes de los trabajadores en la distribución irregular de la jornada, la empresa podrá distribuir irregularmente a lo largo del año el 10% de la jornada de trabajo, respetando los descansos mínimos diario y semanal y preavisando con mínimo 5 días de antelación del día y hora de la prestación.

**\*Más allá del año natural.** Las diferencias en las bolsas de horas derivadas de la distribución irregular de la jornada se podrán compensar hasta el plazo de 12 meses después de que se produzcan (es decir, que si por ejemplo se producen en diciembre de 2013, se podrán compensar hasta diciembre de 2014). Se concreta así el vacío que había en la normativa anterior.

### **5.- Contrato de trabajo indefinido de apoyo a emprendedores, también a tiempo parcial**

Se permite la posibilidad de concertar a tiempo parcial (y no sólo a jornada completa) el contrato de trabajo de apoyo a emprendedores (el que pueden formalizar las empresas de menos de 50 trabajadores). En este caso, las bonificaciones que tiene este contrato se percibirán proporcionalmente al tiempo de trabajo que realice el trabajador.

**6.- Cotización empresarial por desempleo.** Será la misma en los contratos temporales a tiempo parcial que en los contratos temporales a jornada completa, se elimina la diferencia de un punto que existía entre ambos modelos.

**7.- Cuantía mínima de la base de cotización para determinados autónomos.** Los autónomos que en algún momento de cada ejercicio económico hayan tenido más de 10 trabajadores contratados, la base mínima de cotización para el ejercicio siguiente será la misma que la del grupo de cotización 1 del Régimen General.

También se informó de la publicación de la *Orden ESS/2518/2013, de 26 de diciembre, por la que se regulan los aspectos formativos del contrato para la formación y el aprendizaje, en desarrollo del Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.*

Se adjuntaba documento explicativo de estas modalidades contractuales.

En el mes de marzo, y en el seno de la Comisión Mixta Paritaria, surgió una discordancia entre SPV y CCOO-UGT en la representación de dicha Comisión, pasando el conflicto, en primer lugar, al SIMA, y posteriormente a la Audiencia Nacional, al no haber acuerdo entre las partes.

La sentencia de la Audiencia Nacional fue favorable a la posición de CC.OO. y de UGT, en relación a la representación de la Comisión Mixta Paritaria, habiendo sido interpuesto por SPV recurso ante el Tribunal Supremo, estando a la fecha pendiente de sentencia.

*EMISOR*

Ante el anuncio por parte de Transhotel de la solicitud de Pre-Concurso de Acreedores, el día 8 de octubre, UNAV remitió una circular informando sobre la responsabilidad de las Agencias de Viajes frente a sus clientes que tuvieran contratados servicios a través de Transhotel, en la que se establecía lo siguiente:

Como punto de partida, debemos considerar que cualquier deficiencia en los servicios proporcionados al consumidor, al final, siempre puede ser exigida a la Agencia, bien actúe como organizador de un viaje combinado o como detallista comercializando servicios sueltos, por lo que se recomienda responder directamente ante el cliente desde el primer momento, para evitar posibles reclamaciones en vía judicial o sanciones administrativas.

Así mismo, es importante recordar que cualquier comunicación (reclamación), exigencia de pago y abono (facturas), entre los proveedores, agencias y clientes, deberá constar por escrito, y a ser posible mediante documento original, como medio de prueba documental.

Casos con que se pueden encontrar:

### **1) Si los clientes ya han iniciado el viaje y se encuentran en destino.**

a) Si la agencia de viajes ha desembolsado el importe íntegro de los servicios a Transhotel y los mismos han sido pagados a los proveedores:

Es responsabilidad del proveedor la correcta ejecución del contrato, al haberse efectuado correctamente el pago de los servicios. Ello no obstante, se recomienda a las agencias confirmar, por escrito, con los proveedores de los servicios la efectiva recepción del pago.

- Si aun así el proveedor se negara a prestar el servicio, y fuera la agencia de viajes la que asume el coste de los mismos, ésta posteriormente, podrá reclamar frente a Transhotel, solicitando el abono de las cantidades o realizando las compensaciones que la Agencia de Viajes considere oportuno. No obstante lo anterior, hay que tener en consideración que si la citada empresa es declarada por Auto de juzgado de lo Mercantil en Concurso de Acreedores, las posibilidades de recuperar, de forma rápida y en su totalidad, el dinero son escasas para la agencia. UNAV le mantendrá puntualmente informado de la publicación del mismo, en caso que finalmente se realice, así como de los trámites a seguir.

- Si el cliente decide hacerse cargo de las cantidades correspondientes exigidas por el proveedor en destino, deberá solicitar justificante del pago y ponerlo en conocimiento de la agencia por escrito y con la mayor brevedad posible; En el momento de su regreso a España, podrá acudir a la vía administrativa, e interponer una reclamación oficial contra el proveedor, y/o a la vía judicial.

- En el caso de que el cliente al intentar disfrutar de algunos de los servicios contratados se vea impedido por parte del proveedor, deberá interponer la reclamación correspondiente en

destino, haciendo que el proveedor firme un documento que acredite su negativa a prestarle dicho servicio indicando el motivo de la misma. En el momento de su regreso a España, podrá acudir a la vía administrativa, e interponer una reclamación oficial contra el proveedor, y/o a la vía judicial.

**b) Si la agencia de viajes ha desembolsado el importe íntegro de los servicios a Transhotel y dicha empresa no ha pagado a los proveedores:**

Si bien recae sobre Transhotel la responsabilidad de la correcta ejecución del contrato, al no haber efectuado correctamente el pago de los servicios al proveedor, pese a haber recibido correctamente el pago tanto de los clientes como de la agencia de viajes, se recomienda a las agencias confirmar, por escrito, con los proveedores de los servicios la no recepción del pago y responder directamente ante el cliente (asumiendo, en su caso, el coste de dichos servicios) desde el primer momento, para evitar posibles reclamaciones en vía judicial o sanciones administrativas.

Si es el cliente quien se hace cargo directamente del pago de las cantidades correspondientes, exigidas por el proveedor en destino, deberá solicitar justificante del pago realizado, remitiendo el original del mismo a la agencia para proceder al reintegro.

Con posterioridad, la agencia de viajes, podrá reclamar frente a Transhotel (con las dificultades ya comentadas si hubiera Concurso o insolvencia patrimonial no deseable de la mayorista) o realizar las compensaciones que considere oportunas.

**c) Si la agencia de viajes, en virtud de sus acuerdos comerciales con Transhotel, aún no ha desembolsado el importe íntegro del viaje:**

En caso de que finalmente Transhotel se vea en la imposibilidad de prestar los servicios, la agencia debe intentar conseguir confirmación escrita de Transhotel, retener el dinero, y por descontado, intentar garantizar al cliente consumidor en destino el disfrute de los servicios contratados.

**2) Si los clientes no han iniciado el viaje:**

En el caso de servicios sueltos, la Agencia deberá informar al cliente de la no posibilidad de prestar el servicio contratado, ofreciéndole las alternativas que estime oportunas comercialmente, con independencia de que las mismas conlleven modificación de las características del servicio y/o del precio.

**Supuestos especiales:**

**Viaje combinado:**

Si la Agencia actúa como organizadora de un paquete en el que se incluía un servicio contratado a través de Transhotel, será de aplicación lo establecido en el artículo 159 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por lo que el cliente tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, la agencia deberá rembolsar al cliente, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio.

La agencia deberá trasladar urgentemente por escrito al cliente la información sobre las alternativas ofrecidas. El cliente deberá decidir si acepta dichos cambios o si por el contrario decide cancelar el viaje.

Si el cliente acepta continuar con el viaje con los cambios previstos debe constar su aceptación por escrito del nuevo viaje.

Si el cliente decide cancelar/desistir del viaje por no estar conforme, la agencia deberá reintegrar el importe total de las cantidades abonadas en el plazo recogido en el artículo 76 de la ley (30 días máximo desde el desistimiento del consumidor) y, en función de la causa de incumplimiento, una posible indemnización (artículo 159.3).

Servicios aéreos:

En caso de que los servicios contratados fueran aéreos, la agencia debe tener presente que la Compañía Aérea se encuentra legalmente obligada a prestar el servicio, siempre y cuando el billete se encuentre emitido.

## DENUNCIA MEDIA MARKT

El día 7 de mayo, Ceav interpuso denuncia en la Jefatura de Inspección de la Comunidad de Madrid contra la empresa Media Markt por entender que está comercializando, tanto en sus tiendas físicas de la Comunidad Autónoma de Madrid, como a través de su web:<http://tiendas.mediamarkt.es/p/reserva-viaje-a-las-vegas-para-este-verano-1231687#prodinfotabspec>, viajes combinados, ya que ofrecen al público el paquete de "Las VEGAS", consistente en los siguientes elementos:

- **Vuelo directo desde Madrid a Las Vegas**
- Entretenimiento a bordo del avión
- 7 noches en una suite de lujo en el Hotel Vdara 5\*
- Excursión al Gran Cañón del Colorado
- Entradas al Circo del Sol
- Acceso a los mejores Night Clubs y a una exclusiva Pool Party

En la denuncia se resaltaba el hecho de que Media Markt no se hacía responsable de ninguna reclamación que deberá hacerse a través de la persona de contacto indicada o a la empresa americana.

CEAV no tiene constancia o conocimiento alguno de que para ello disponga, como exige el artículo 2.1 del Decreto 99/1996 de 27 de junio de esa CAM, del preceptivo Título-Licencia que habilita para el ejercicio de Agencia de Viajes, por lo que creemos se podría estar haciendo de forma ilegal, ya que La Ley 8/2009, de 21 de diciembre de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña, según la cual las actividades de mediación y organización de **servicios turísticos considerados como viajes combinados se ejercerán de forma exclusiva por las agencias de viajes.**

Por ello, la Confederación solicita a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid que acuerde lo necesario para suprimir la irregular situación expuesta y para corregirla y sancionarla, ya que origina un serio perjuicio a las Agencias de Viajes de ésta Comunidad legalmente habilitadas para operar en aquellas transacciones.

Por último, CEAV solicitó a sus Asociaciones Miembros en Galicia, Castilla León y Castilla La Mancha, Valencia, Cataluña, Andalucía, Cantabria, Baleares, Canarias, Murcia y Aragón (en las cuales igualmente Media Markt tiene tiendas físicas) que interpusieran denuncia sobre los hechos.

Ante la falta de actuaciones de la Comunidad de Madrid, ya que la respuesta de la Dirección General de Turismo fue "...que ninguno de los establecimientos referidos en nuestro escrito figuraba en su Registro de Empresas Turísticas (normal, ya que no es una Agencia de Viajes) no pudiendo actuar esta Administración al tratarse, además, de una sociedad radicada en la Comunidad Autónoma de Catalunya...", y no estando de acuerdo con esta argumentación, dado que la posible infracción se cometió, entre otros medios, por internet, CEAV se dirigió el día 28 de julio a la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya, adjuntándoles, además de toda la documentación probatoria, el escrito recibido de la Comunidad de Madrid.



El subdirector General de Ordenación Turística de la Generalitat devolvió a CEAV el pasado día 13 de octubre, la denuncia cursada contra la empresa MEDIA MARKT, argumentando que "...las actuaciones presuntamente irregulares no se han producido en Catalunya...". No obstante lo anterior, señala "...La Generalitat de Catalunya ya ha actuado en su ámbito territorial competente...", sin informar a CEAV de las actuaciones supuestamente desarrolladas ni, en su caso, de las sanciones impuestas a MEDIA MARKT. Si bien, a través de diversas fuentes ha llegado a conocimiento de la Confederación que no se han impuesto sanciones de ningún tipo, pese a tratarse de una posible infracción grave de la reglamentación turística vigente.

CEAV le ha solicitado información sobre dichas actuaciones, así como le ha recordado que el reglamento de agencias de viajes de Catalunya (Decreto 158/2012, de 20 de noviembre, por el cual se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo) en su artículo 24 establece que la realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades reservadas en exclusiva a las Agencias de Viajes sin cumplir este decreto, será sancionada administrativamente.

Es cierto que ni la Ley 8/2009, de 21 de diciembre de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña, ni el Reglamento de Agencias (Decreto 99/1996, de 27 de junio) de Madrid, ni el Reglamento de Agencias de Cataluña Decreto 158/2012, de 20 de noviembre, por el cual se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, están actualizadas a la realidad del comercio electrónico, pero también lo es que consumidores de toda España se han podido ver afectados por este caso, y por ello, CEAV volvió a solicitar la revisión del caso a las dos Autonomías, dado que considera la actuación de MEDIA MARKT como una infracción grave de la reglamentación de agencias de viajes.

La Comunidad de Madrid nos informó que lo había remitido a La Consejería de Consumo, no habiendo recibido ninguna respuesta por su parte.

*AÉREO*

El pasado 6 de agosto, UNAV remitía Adenda al contrato de IBERIA con los nuevos Términos y Condiciones, que nos hizo llegar la Compañía, en paralelo a colgarla en iberagencias.com y speedbird, así como Nota Informativa publicada igualmente.

En la nota, IBERIA establecía que la adenda se aplicaría adicionalmente a los términos estándar contenidos en los distintos acuerdos con las agencias de viajes acreditadas. Si la Agencia tenía Acuerdo Valor firmado actualmente, no se vería afectado hasta la finalización de la vigencia del mismo (31/12/2014).

Para aquellas Agencias que no tuvieran Acuerdo Valor firmado hasta la fecha, la misma será de aplicación desde el 4 de Septiembre de 2014; a partir de esta fecha estas Agencias no podrían comercializar productos IBERIA si no firman la Adenda.

En relación a la misma, y dada la importancia de los cambios que incluye, UNAV inició el estudio legal del documento, así como las acciones a llevar a cabo al respecto de mismo.

El 19 de agosto remitíamos esta aclaración de IBERIA:

### **ACLARACION:**

Las Agencias que no tengan contrato firmado para 2014 NO tienen que firmar nada, la aplicación es tácita desde el envío de los T&C's, el 4 de Septiembre, pero solo será necesaria autorización escrita de Iberia para las que no teniendo contrato firmado quieran comercializar como distribución Online, de redistribución vía MS, hacer brandbiding o comercializar bajo marca blanca...y que está debidamente explicado en los T&c's. **No se dice nada de no poder comercializar productos de Iberia, si no se firma el Acuerdo, sino que en esos casos concretos se necesitará una autorización por escrito de IBERIA, previa solicitud a la Compañía.**

El 24 de octubre, IBERIA comunicó lo siguiente:

“Hemos actualizado los Términos y Condiciones aplicables a todas las agencias de viajes fuera de Estados Unidos

**Esta actualización de los T&C's será de aplicación desde el 23 de octubre de 2014.**

**Por favor lea los T&C's que adjuntamos** en su totalidad para familiarizarse con los cambios realizados.

**Además los Términos y Condiciones se encuentran en la sección de Información Comercial de Iberiagencias.com, en el apartado Billetes.**

Posteriormente, la Compañía remitió al mercado la Nueva Adenda al contrato de IBERIA con los nuevos Términos y Condiciones, en paralelo a colgarla en iberagencias.com y speedbird, así como Nota Informativa publicada igualmente, ya que, a petición de UNAV, se han produciendo ciertas modificaciones en su texto.

En relación a la misma, UNAV aclaró, de nuevo, que estaba estudiando el documento, así como las acciones a llevar a cabo al respecto de mismo.

El consejo directivo de UNAV, en su reunión del 12 de noviembre de 2014, acordó la contratación de un informe jurídico sobre la adenda, ya que algunas de sus cláusulas podrían ser contrarias al ordenamiento jurídico español, dada la importancia del tema y que se considera que a las siguientes reuniones se debe ir preparado.

Finalmente en febrero de 2015, IBERIA colgó en la herramienta VALOR, para todas las Agencias que tienen contrato en 2014, la siguiente nota informativa, informando que a lo largo de Enero se informará del contrato y modelo de incentivación para 2015.

“Estimado colaborador:

Como sabes. El próximo 31 de Diciembre finaliza el contrato VALOR 2014 suscrito entre las partes. En las próximas semanas, el equipo comercial de Iberia, te ofrecerá por los canales habituales, un nuevo contrato, y te informará del modelo de incentivos para 2015. Estamos definiendo los parámetros de crecimiento en base a la realidad de mercado y nuestro incremento de oferta. Asimismo este nuevo contrato recogerá los Términos y Condiciones que han sido ya comunicados a través de Iberagencias.

UNAV desea destacar que desde el pasado mes de agosto, fecha en la que se publicó el primer Anexo de Condiciones, hemos mantenido diferentes reuniones con Iberia para conseguir algunas mejoras jurídicas, habiendo, de hecho, logrado importantes cambios jurídicos en el redactado del Anexo I a fin de adaptarlo a la legislación vigente destacando entre ellos los siguientes:

- La eliminación de la limitación del servicefee que la agencia de viajes podía aplicar en la venta de billetes de Iberia. UNAV lo consideró como totalmente contrario a la Ley de Defensa de la Competencia.
- La modificación de la legislación aplicable y de la Jurisdicción, a fin de introducir que se aplicará la ley española, incluida la Ley 12/1992 del contrato de Agencia, y la jurisdicción del domicilio de la agencia de viajes.
- La eliminación de la posibilidad de que Iberia pueda resolver en cualquier momento, sin previo aviso y sin indemnización, adaptando la resolución del contrato, el previo aviso y las indemnizaciones correspondientes a lo establecido en la Ley 12/1992 del contrato de agencia.
- Incluir la obligación de publicar en el BSPLink la política de ADM's vigente en cada momento.
- La eliminación de la posibilidad de evaluación de la solvencia de los trabajadores de la agencia de viajes dentro del derecho de auditoría de Iberia.

Estos cambios suponen una mejora respecto a la versión inicialmente publicada por Iberia, pese a que en el contrato y su Anexo todavía subsisten cláusulas discutibles desde un punto de vista jurídico, por lo que desde UNAV seguiremos estudiándolo para ver que opciones tenemos.

### **INCIDENCIA EN EL PAGO DE LAS BONIFICACIONES AL TRANSPORTE AEREO EN CANARIAS, BALEARES, CEUTA Y MELILLA:**

En el mes de agosto, IBERIA nos comunicó una incidencia en el pago de las bonificaciones de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias, las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla, desde el mes de agosto del 2013 hasta el mes de junio de 2014, y aunque se estaban realizando gestiones tanto con la compañía, como con Aviación Civil para solucionar dicha incidencia, también desde UNAV se contactó con un despacho de abogados para estudiar la viabilidad de una reclamación por un posible incumplimiento del contrato por parte de IBERIA.

Uno de los factores que eran necesarios para estudiar esta viabilidad es la cuantificación del importe afectado por la incidencia, por lo que solicitamos esta información a las agencias asociadas.

En el mes de noviembre se informó del Acuerdo alcanzado con un despacho de abogados, para que aquellas agencias que estén interesadas pudieran seguir adelante con las acciones legales oportunas. Como primera acción, redactaron un borrador de Burofax a enviar a la Compañía Aérea, reclamándole la cantidad pendiente de pago por esta incidencia. En el supuesto de que mediante dicho requerimiento no se obtuviera el abono de las mismas, la siguiente acción sería la interposición de una demanda judicial.

## RECARGO POR COMBUSTIBLE

A lo largo de todo 2014 UNAV ha reclamado la rebaja de los recargos por combustible.

El pasado mes de octubre, la Confederación Española de Agencias de Viajes, remitió carta a las principales Compañías Aéreas, solicitando la rebaja de los recargos por combustible (La llamada tasa YQ), considerando la tendencia descendente de los precios del petróleo, la cual se prevé pueda mantenerse en el futuro, y que sitúan los mismos en su valor más bajo desde 2010; Desde la Confederación Española de Agencias de Viajes, se les solicitaba sus previsiones en orden a recalcular la tasa YQ, trasladando a los consumidores el ahorro de costes del transporte que dicho descenso de precios conlleva. Ello en correspondencia con los reiterados y continuos incrementos de la denominada Tasa YQ que se han venido produciendo reiteradamente, como reflejo del incremento del precio del combustible.

En relación con la misma únicamente dos Compañías Aéreas han remitido sus respuestas; Por un lado BINTER, Aerolínea que no aplica dicha tasa en sus billetes, y por otro, Air Europa, que no tiene previsto su rebaja, al menos a corto plazo, alegando la desfavorable evolución del tipo de cambio del euro/dólar, sin que esta respuesta se considere satisfactoria por parte de UNAV, después de haber estudiado dicha evolución.

IBERIA adujo estar estudiando el tema, pero ni Vueling, ni Lufthansa ni Air France/KLM dieron una respuesta a la Confederación, que continua reclamando en cuantos foros pueda resultar necesario en defensa de los intereses de las agencias y de los consumidores.

## BONIFICACIONES RESIDENTES - GRUPO DE TRABAJO "SARA"

En relación con las reformas en las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo de residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla en enero remitimos, Real Decreto-ley 1/2014, de 24 de enero, de reforma en materia de infraestructuras y transporte, y otras medidas económicas, que fue publicado en el BOE del pasado día 25 de enero.

En relación al mismo, el Artículo 4º modificaba la Disposición Adicional 13ª de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado, relativa a las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo de residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

En la línea de lo que CEAV venía solicitando al Ministerio de Fomento, se introdujeron diferentes controles para evitar posibles fraudes en la gestión de dichas bonificaciones. Así, el Ministerio de Fomento ha dejado fuera del descuento de residente:

- a) Los billetes subvencionados con tarifas marítimas y aéreas que incluyan respectivamente servicios ajenos al transporte marítimo y aéreo, sean o no repercutidos al pasajero.
- b) Los billetes aéreos subvencionados emitidos bajo contratos, convenios o acuerdos de cualquier tipo que no hayan sido registrados y expresamente aprobados por la Dirección General de Aviación Civil.
- c) Los conceptos excluidos de bonificación por la normativa de aplicación, entre otros, las ofertas, descuentos, promociones o prácticas comerciales equivalentes, que deben ser aplicados de forma previa al cálculo de la subvención, así como los servicios opcionales del transporte comercializados por la compañía marítima y aérea.

También redujo de seis a dos meses la presentación de las liquidaciones mensuales de los cupones bonificados, y deberían dar autorización expresa a cualquier excepción para esta norma.

Asimismo, los operadores tendrán que levantar un parte de incidente en los casos de pasajes subvencionados sin que se haya acreditándola identidad y la residencia de pasajeros. En cualquier momento, Fomento podrá acceder a los registros y ficheros para comprobar las liquidaciones.

La entrada en vigor de estas modificaciones fue el día 26 de enero de 2014.

También obliga a las Compañías aéreas y marítimas a la integración en el sistema telemático de acreditación de la residencia (SARA). Esta última modificación entrará en vigor el próximo día 1 de noviembre de 2014, según establece la Disposición Transitoria 1ª de este Real Decreto Ley.

En relación con este procedimiento en marzo se remitió nota de prensa, a los medios turísticos y generalistas, informando de la demanda interpuesta por CEAV en la Audiencia Nacional relativa a la subvención de billetes de residentes por el supuesto mal uso de las bonificaciones en el transporte aéreo para los residentes en las Comunidades de Illes Balears e Islas Canarias por parte de un grupo turístico español.

En abril y en relación a nuestra Circular 18/2014, relativa al Real Decreto-ley 1/2014, de 24 de enero, de reforma en materia de infraestructuras y transporte, y otras medidas económicas, que modifica la Disposición Adicional 13ª de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado, relativa a las bonificaciones al transporte aéreo y marítimo de residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, informamos que CEAV había participado, el 4 de febrero en una reunión con la Dirección General de Aviación Civil en el Ministerio de Fomento, en la que nos han aclarado algunas dudas de los recientes cambios normativos, dudas que a continuación se detallan:

**Desde el 1 de noviembre de 2014 será obligatorio para las Agencias de Viajes el uso del sistema SARA para acreditar la residencia**, ya que en caso contrario, Aviación Civil denegará la bonificación. En caso que se haya realizado la consulta pero no se haya podido verificar, el pasajero deberá acreditar su residencia en el aeropuerto. En caso que no la pueda acreditar, la Compañía Aérea no debería dejarle volar, según la normativa. Desde CEAV, recomendamos, para estos casos, que las Agencias, le hagan firmar al pasajero un escrito, en el que se indique que le ha informado de que la consulta ha sido negativa y que, por lo tanto tendrá que acreditarse en el aeropuerto, mediante el correspondiente certificado de residencia.

En cuanto a **la obligación de las Agencias de Viajes, desde el 1 de junio de 2014 de archivar, para su posible puesta a disposición del Ministerio de Fomento, toda la documentación asociada a la emisión, pago y liquidación de los billetes bonificados** durante el tiempo previsto en el artículo 39 de la LGS 38/2003 (es decir, 4 años), nos han aclarado que son 4 años desde que Aviación Civil liquida la bonificación a la Compañía Aérea. Desde CEAV, les hemos indicado que la Agencia no tiene conocimiento de esa fecha, por lo que nos han recomendado mantenerla archivada durante 5 o 6 meses más, así como se refiere a toda la documentación relativa a la emisión de billete, especialmente la documentación justificante del pago (factura, itinerario, copia del TPV, etc).

A continuación, CEAV les ha informado que ha recibido varias quejas por parte de Agencias, principalmente de Canarias y Baleares, por el gran retraso de algunas Compañías Aéreas en pagar las bonificaciones. Aviación Civil nos ha asegurado que están pagado a las Aerolíneas en las fechas habituales (3, 4 meses desde que les envían las liquidaciones), así como que le transmitamos dichos casos, aunque son retrasos que no les afectan porque están dentro de la relación contractual entre Aerolíneas y Agencias. No obstante, van a intentar llamar la atención sobre estos casos a las Compañías Aéreas, por lo que le ruego que si alguno de sus asociados está afectado por estos retrasos, nos lo traslade, a la mayor brevedad posible.

En cuanto a cambios que se realicen en los billetes, una vez realizada la consulta, aunque no está implementado todavía, están trabajando para que no sea necesaria una segunda consulta, siempre y cuando no varíen los datos que generan la bonificación (tarifa, datos personales, etc...).

Por último, nos informaron que el porcentaje de errores de uso y casos en los que no se puede validar la residencia por medio de SARA es de un 20%. Dicen que en la mayoría de los casos es porque no se introducen los datos de pasajero tal cual vienen en la documentación acreditativa de la identidad, pero que esperan que de aquí al 1 de noviembre se reduzcan drásticamente.



### **Con efecto inmediato:**

- Se permite la **acreditación** de la identidad a los ciudadanos españoles mediante el pasaporte en vigor.. Esta acreditación se refiere únicamente a la física en el aeropuerto, no es válido para realizar la consulta SARA, ya que si no se introducen exactamente los datos, tal y como figuran en el DNI del pasajero, la consulta resultará “no verificada”, con lo cual el pasajero deberá presentar el certificado de residencia en el aeropuerto.
- La acreditación de personas con nacionalidad extracomunitaria se realizará mediante las tarjetas españolas de identidad de extranjero, que deberán indicar el régimen de extranjería aplicable para acceder a la bonificación: En cuanto a las personas con nacionalidad extracomunitarias, nos aclararon que sólo hay dos supuestos, en los que se pueden beneficiar si son residentes en los correspondientes territorios:
  - 1.- Familiar de un ciudadano de la UE (1º grado). En este caso, deberán acreditar su identidad mediante la correspondiente tarjeta española de residencia de familiar en vigor.
  - 2.- Residente de larga duración (5 años) debidamente reconocido por el Ministerio del Interior. En este caso, deberán acreditar su identidad mediante la correspondiente tarjeta española de identidad de extranjero en vigor.En ambos casos, deberán acreditar su identidad mediante la correspondiente tarjeta española de residencia de familiar.

### **Desde el 01/06/2014:**

- Será obligatorio para las Agencias de Viajes el archivo para su posible puesta a disposición del Ministerio de Fomento de toda la documentación asociada a la emisión, pago y liquidación de los billetes bonificados durante el tiempo previsto en el artículo 39 de la LGS 38/2003 (es decir, 4 años).

Como continuación a la Circular 148/2014 sobre el sistema SARA, remitimos por su importancia los siguientes Documentos de Amadeus: Comunicado a agencias.  
Guía rápida de usuario para residentes

Posteriormente remitimos un manual de usuario para este sistema.

En relación con este materia, IBERIA comunico una incidencia en el pago de las bonificaciones de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias, las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla, desde el mes de agosto del 2013 hasta el mes de junio de 2014, y aunque se estaban realizando gestiones tanto con la compañía, como con Aviación Civil para solucionar dicha incidencia.

El relativo a los **Cambios en la verificación del formato del DNI/NIE en el elemento FD de residentes**



## Cambios en la verificación del formato del DNI/NIE en el elemento FD de residentes

A partir de hoy, los campos correspondientes al DNI y NIE se validarán para evitar que se introduzcan más caracteres de los permitidos en el elemento FD. Además, en el caso del NIE se comprobará la letra introducida.

Los **DNI españoles** constan como máximo de **8 caracteres numéricos** seguidos de **una letra** correspondiente al **dígito de control**. Del mismo modo, el NIE (Número de Identidad de Extranjero) comienza por una de las siguientes **letras – X,Y y Z** - seguido de 7 caracteres numéricos como máximo y una letra correspondiente al dígito de control.

Con el fin de evitar errores, y que el agente de viajes no pueda introducir más caracteres de los permitidos ni indique una letra que no corresponda, se ha limitado este campo dentro del elemento FD. Por tanto, a partir de ahora, si se introducen más caracteres de los permitidos o un formato incorrecto, se recibirán los siguientes mensajes de error:

- Si la letra correspondiente al dígito de control del DNI o NIE es incorrecta, recibiremos el mensaje de error **NUMERO DE TARJETA NO VÁLIDO**
- Si introducimos más caracteres numéricos de los permitidos en el DNI, recibiremos el mensaje **FORMATO NO INTRODUCIDO**
- Si el NIE es incorrecto, recibiremos el mensaje de error **NÚMERO DE TARJETA NO VÁLIDO**
- Si el NIE no tiene letra inicial, recibiremos el mensaje de error **FORMATO NO INTRODUCIDO**
- 
- 

Como continuación de esta materia se envió a nuestras asociaciones Guía usuario descuento de residentes de Amadeus, un extenso documento de 21 páginas en el que se detallaban todos los procedimientos y que podía ser un gran instrumento de ayuda para el agente.

En Marzo CEAV y como acuerdo de su Comité Ejecutivo de fecha 19 de marzo, interpuso una denuncia para que se esclarezca el supuesto mal uso de las bonificaciones a residentes en Archipiélagos.

El Comité Ejecutivo de CEAV se reunió para tratar, en el Orden del día, el Informe actualizado de la situación de la denuncia realizada por CEAV ante el Ministerio de Fomento, por el supuesto mal uso de las bonificaciones en el transporte aéreo para los residentes en las Comunidades de Illes Balears e Islas Canarias por parte de un grupo turístico español.

El Comité Ejecutivo de CEAV, representante de las agencias de viajes españolas, ha mostrado la unanimidad de todos sus miembros en apoyar el caso, remarcando además los siguientes hechos:

La decisión de trasladar estas posibles prácticas fraudulentas al Ministerio de Fomento ha sido, en todo momento, una decisión colegiada y muy meditada en el seno de la Confederación, siendo aprobada por la Asamblea General Ordinaria de la Confederación, después de que a petición de CEAV, se mantuviera reunión el 20 de marzo de 2013 con la Ministra de Fomento, Dña. Ana Pastor y con la Secretaria de Estado de Transportes, Dña. Carmen Librero, en la que se les dio traslado de la existencia de posibles prácticas fraudulentas en los procesos de liquidación de los billetes aéreos del sistema de bonificaciones al transporte aéreo de residentes no peninsulares.

A resultas de la misma el 25 de marzo de 2013, recibimos notificación suya en la que nos solicitaban formalmente que se identificaran los hechos, los presuntos responsables de los mismos, así como que se hiciera entrega de toda la documentación que permitiera identificar las prácticas señaladas. Tras lo cual se les remitió toda la documentación solicitada que acreditaba estas posibles prácticas fraudulentas

Posteriormente, CEAV requirió a Aviación Civil, para que una vez aportada toda la documentación de la que disponíamos, sobre la existencia de dichas posibles prácticas fraudulentas, se nos informara del resultado de la investigación, manteniendo una nueva reunión en la que el Director General de Aviación Civil, quien nos informó ampliamente de los avances obtenidos.

No obstante, y dado que, no se ha llegado a ninguna conclusión por parte de la Dirección General de Aviación Civil, el Comité Ejecutivo de CEAV de fecha 19 de marzo de 2014 aprobó, por unanimidad, interponer denuncia ante la Audiencia Nacional, trasladándole así, la información de la que disponemos, para se lleven a cabo las actuaciones que se consideren pertinentes, denuncia que ha sido interpuesta de forma inmediata en el día de hoy.

## **DENUNCIA ANTE MINISTERIO FOMENTO DEL GRUPO GLOBALIA**

El día 19 de marzo de 2014 se reunió el Comité Ejecutivo de CEAV, para tratar, como único Punto de su Orden del día el Informe actualizado de la situación de la denuncia realizada por Ceav ante el Ministerio de Fomento por el supuesto mal uso de las bonificaciones en el transporte aéreo para los residentes en las Comunidades de Illes Balears e Islas Canarias por parte del Grupo Globalia.

El Comité Ejecutivo de CEAV manifestó su total y absoluto apoyo a su Presidente, Rafael Gallego Nadal, remarcando además los siguientes hechos:

La decisión de trasladar estas posibles prácticas fraudulentas al Ministerio de Fomento fue, en todo momento, una decisión colegiada y muy meditada en el seno de la Confederación, siendo aprobada por la Asamblea General Ordinaria de la Confederación el pasado 20 de marzo de 2013, después de que ese mismo día, a petición de CEAV, se mantuviera reunión con la Ministra de Fomento, Dña. Ana Pastor y con la Secretaria de Estado de Transportes, Dña. Carmen Librero, en la que se les dio traslado de la existencia de posibles prácticas fraudulentas en los procesos de liquidación de los billetes aéreos del sistema de bonificaciones al transporte aéreo de residentes no peninsulares.

A resultas de la misma el 25 de marzo, recibimos notificación suya en la que nos solicitaban formalmente que se identificaran los hechos, los presuntos responsables de los mismos, así como que se hiciera entrega de toda la documentación que permitiera identificar las prácticas señaladas. Tras lo cual se les remitió toda la documentación solicitada que acreditaba estas posibles prácticas fraudulentas.

Posteriormente, CEAV requirió a Aviación Civil, para que una vez aportada toda la documentación de la que disponíamos, sobre la existencia de dichas posibles prácticas fraudulentas, se nos informara del resultado de la investigación, manteniendo una nueva reunión en la que el Director General de Aviación Civil, quien nos informó ampliamente de los avances obtenidos.

No obstante, y aunque no se ha llegado a ninguna conclusión por parte de la Dirección General de Aviación Civil, el Comité Ejecutivo de CEAV ha aprobado, por unanimidad, interponer denuncia ante la Audiencia Nacional, trasladándole, así, la información de que disponemos, para se lleven a cabo las actuaciones que se consideren pertinentes, denuncia que ha sido interpuesta de forma inmediata en el día de hoy.

Aviación Civil, ante el último requerimiento realizado por CEAV para conocer el estado de la denuncia, nos ha contestado que los servicios competentes vienen trabajando desde entonces desarrollando un procedimiento complejo y exhaustivo, tanto por la naturaleza de las cuestiones a investigar, como por el conjunto de las organizaciones afectadas.

Un minucioso trabajo que se ha extendido a casi 6 millones de billetes y que en la actualidad va a suponer el inicio de las actuaciones pertinentes para dar cumplimiento a la legalidad vigente.

CEAV, ACAVe, y la Aseguradora AYAX, siendo conscientes de que hay muchas agencias de viajes IATA, que están obligadas por la normativa IATA a tener depositado ante la Entidad importantes avales, llevan más de un año colaborando con IATA, por medio de diferentes reuniones para obtener información suficiente para evaluar el riesgo de insolvencia de las agencias de viajes y de esta forma poder avanzar en la implementación de una solución alternativa aseguradora a las que actualmente IATA exige en España.

En este momento, se ven obligadas a aportar una garantía frente a IATA, en la mayoría de los casos mediante aval bancario que implica la prestación de garantías reales o la pignoración de activos financieros, aquellas agencias que:

- No cumplan los criterios financieros locales.
- Hayan realizado un cambio de propietario.
- Nuevos agentes.
- Hayan sido rehabilitadas, tras un default, ya sea técnico o no.
- Y, a partir del próximo mes de mayo, las que quieran operar con pago mensual siempre que cumplan los criterios financieros locales.

AYAX es una agencia de suscripción de riesgos con licencia para operar en mercados internacionales y concretamente con el principal mercado a nivel mundial, Lloyd's of London, por medio del cual podría aportar una solución aseguradora alternativa al actual modelo que IATA solicita a las agencias de viajes. Esta alternativa se enmarca en la contratación de un seguro de insolvencia con IATA, a cuya póliza colectiva se podrán adherir aquellas agencias de viajes que lo deseen, no teniendo estas agencias que aportar avales o garantías de cualquier tipo.

Esta fórmula supondría un gran avance administrativo a la hora de mantener la licencia IATA, ya que el pago del seguro se realizaría a través del propio sistema de BSP y quedarían cubiertas todas las operaciones, sin límite de cantidad, a diferencia de los avales o pólizas de caución que tienen un tope máximo de cobertura.

IATA es concedora del modelo que AYAX pretende ofrecer al mercado de la mano de CEAV y ACAVe, para lo cual está conforme con la firma de este convenio tripartito, ya que IATA en otros países está operando de manera satisfactoria con el modelo de AYAX.

Por todo lo anterior, estas tres Entidades confeccionaron una encuesta electrónica para analizar la aceptación de este producto y la demanda que puede tener por parte de las agencias de viajes la puesta en marcha de este sistema.

La encuesta disponible en el portal: [www.ayaxsuscripcion.com/encuestas](http://www.ayaxsuscripcion.com/encuestas), desde el día 12 de Febrero de 2014 hasta el 12 de Marzo de 2014, ambos inclusive.

Desde CEAV y ACAVe se quiere hacer incidencia en la gran importancia que para las Agencias de Viajes tiene cumplimentar esta simple y anónima encuesta, ya que les podrá facilitar un instrumento financiero mucho más ágil y efectivo.

Una vez finalizado el proceso de captación de encuestas, el equipo técnico y actuarial de AYAX comenzó a trabajar con la información que se dispone de IATA y los datos de la encuesta para hacer una propuesta al mercado y ver la viabilidad de dicho proyecto.

### **CAMBIOS EN LA FRECUENCIA DE PAGO DE LAS LIQUIDACIONES BSP**

En marzo comunicamos a nuestros asociados la información relativa a la nueva frecuencia de pago de IATA, UNAV había mantenido reunión con IATA para estudiar la forma de implementación de la nueva frecuencia de pago. De esta reunión destacar lo siguiente:

El **1 de mayo de 2014**, toda **agencia** que esté en pago mensual **pasará de forma automática a pago quincenal**, siendo el primer día de pago en esta frecuencia el día 26 de mayo de 2014, para las ventas del período comprendido entre los días 1 a 15 de mayo.

Aquellas agencias que por estar cumpliendo los Criterios financieros locales quieran mantenerse en el pago mensual, deberán remitir a IATA un formulario oficial de solicitud, que les será remitido en los próximos días.

Tras la comprobación de dicho formulario, por parte de IATA se les confirmará: la posibilidad de mantenerse en pago mensual y el importe exacto de la garantía financiera que la agencia deberá presentar para poder mantener dicha frecuencia de pago. La garantía se calculará atendiendo al promedio de los fondos entregados a BSP España en los últimos doce meses, siendo su importe el equivalente a 15 días de ventas al contado. No obstante lo anterior, y dado lo complicado de la tramitación de las garantías bancarias, las agencias pueden solicitar el importe aproximado que le correspondería garantizar, remitiendo un email en este sentido al [info.es@iata.es](mailto:info.es@iata.es), de modo que puedan anticipar sus gestiones con las entidades financieras, condicionadas al importe final que notificado por IATA deba ser garantizado.

Para poder mantenerse en pago mensual, no pasando automáticamente a pago quincenal el 1 de mayo de 2014, la garantía bancaria deberá estar en poder de IATA antes del día 30 de abril. No obstante, con posterioridad a dicha fecha, la agencia podrá ejercer su opción de pago mensual en cualquier momento, aplicándose la opción a los períodos sucesivos posteriores a su ejercicio y presentación a IATA de la correspondiente garantía bancaria.

Aquellas Agencias que, a fecha 1 de mayo de 2014, estén en frecuencia de pago semanal, seguirán en esta frecuencia, salvo que de forma expresa soliciten pasar a pago quincenal, para lo que deberán remitir el correspondiente formulario y presentar, en su caso, la garantía bancaria que corresponda.

Como se informó previamente, al reducirse la frecuencia de pago también se reduce el importe de la garantía bancaria de aquellas agencias que por no cumplir los Criterios, o por haber estado en default o por haber realizado un cambio de propietario o ser nueva agencia, tengan actualmente un aval presentado ante IATA, por lo que las mismas podrán solicitar ([info.es@iata.es](mailto:info.es@iata.es)) la reducción de la misma a partir del día 1 de mayo de 2014. ,  
Con el fin de facilitar a nuestra agencias asociadas el entendimiento de estos nuevos criterios UNAV, realizo a lo largo del año 2014, diversos seminarios informativos, con gran éxito de asistencia.

En abril remitimos circular adjuntado, el Manual para el Agente de Viajes de IATA en su Edición de 2014, y que era válida a partir de día 1 de junio próximo, de la que me permito datamos los principales cambios:

Nose incluyen los nuevos criterios financieros locales de España que entraron en vigor el día 1 de mayo del 2014, sino los del 2013, por lo que no debe de guiarse de este documento en este apartado.

**-El párrafo 2.2.1. de la Resolución 818g ha sido modificado reduciendo el plazo de presentación de las garantías financieras a IATA a 30 días a partir de la fecha de solicitud por escrito (antes era de 60 días).**

Se ha reducido el plazo de impugnación de los ADMS de 30 a 15 días.

En julio informamos a nuestros asociados que **IATA había ADELANTADO LA FECHA LIMITE PARA PRESENTAR LAS CUENTAS ANUALES DEFINITIVAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2013 A AQUELLAS AGENCIAS QUE NO ESTÉN SUJETAS A RATING, PASANDO A SER EL 30 DE AGOSTO DE 2014.** Le remarco la importancia de presentar esta documentación dentro de plazo, ya que en caso contrario, IATA le impondrá una doble irregularidad, que en caso de tener otra anterior, dará lugar a un default técnico y a la obligada presentación de una garantía bancaria.

Las Agencias que estén sujetas a Rating, sí que mantendrán la fecha límite para presentar sus cuentas anuales, es decir:

El primero será 46 días después del plazo establecido por ley para la formulación de las cuentas anuales formuladas por los administradores, debidamente firmadas por estos; y.

El segundo será 46 días después del plazo establecido por ley para el depósito de las cuentas anuales en el Registro Mercantil

En el mismo mes emitimos comunicado relativo a la posición de UNAV sobre la negativa de UNAV a colaborar con IATA en su nuevo proyecto para implantar el pago instantáneo al BSP.

Dada la repercusión de los errores en el pago de las liquidaciones a BSP, y con el fin evitar algún tipo de incidencia en la realización de los pagos al BSP remitimos nueva aclaración sobre la misma ya que en Madrid, la fecha de pago es el **día 10 de noviembre**, aunque en Madrid sea festivo, ya que solo rigen el aplazamiento para fiestas de carácter nacional y esta no lo es.

Conscientes de la importancia por los cambios que el 1 de mayo entrarían en vigor de los nuevos Criterios Financieros Locales y el nuevo Calendario y Frecuencia de Pagos al BSP y el gran interés que para las Agencias IATA tiene un mejor conocimiento de los mismos, la Asociación Empresarial Madrileña de Agencias de Viajes (AEMAV) y la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), organizaron una Jornada Informativa IATA, abierta a todas las Agencias.. Fue una jornada formativa muy útil, para entender los nuevos cambios que se avecinaban, tuvo lugar el día 9 de abril en el Hotel NH Balboa, en la calle Núñez de Balboa 112 Los ponentes fueron José Luis Méndez Presidente de la APJC, Eva Blasco miembro de la APJC Local y Consejera Delegada de Europa Travel, y Mercedes Tejero, Gerente de CEAV.

Hoja de ruta fue la siguiente:

A las 12:30 Bienvenida de la mano del Presidente de la APJC ( Consejo conjunto del programa IATA de Agencias)  
A las 12:40 Nuevos Criterios Financieros Locales.  
A las 13:15 Nueva frecuencia de pago al BNP a partir del 1 de Mayo de 2014  
13:40 Ruegos y preguntas.

## **NEW IGGS**

En el mes de julio IATA comunicó a CEAV su intención de iniciar en septiembre un proyecto piloto de pago instantáneo de los billetes al BSP, solicitando la colaboración de la Confederación para designar diferentes agencias de viajes que puedan participar en esta prueba piloto.

La propuesta, que sería testada en España y en Corea del Sur, contó con el rechazo frontal de CEAV. Pese a que se presentó como un sistema voluntario y alternativo al sistema de pago actual, la Confederación teme que, en caso de funcionar, se imponga a todas las agencias españolas independientemente de su tamaño o volumen.

En su objetivo de eliminar por completo el riesgo de impagos y sus problemas de tesorería, las aerolíneas pretenden implantar, a través de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA), el pago instantáneo por billete aéreo emitido; así se lo ha propuesto los responsables del lobby aéreo en una reunión mantenida recientemente en Madrid, en la que han revelado que su intención es poner en marcha un proyecto piloto en varias agencias el próximo mes de septiembre.

La nueva fórmula implicaría que las agencias paguen el billete al momento para poder emitirlo. Según IATA, su intención es que este modelo de liquidación sea únicamente una alternativa a la liquidación quincenal o mensual, es decir, al sistema actualmente vigente.

Tras escuchar la limitada información que sobre el proyecto que ha sido proporcionado por IATA, CEAV descartó su participación, considerando que este nuevo sistema de pago, de implantarse, únicamente aportará beneficios a las aerolíneas.

## **AVALES INDIVIDUALES COMPAÑÍAS AÉREAS**

El pasado mes de junio de 2014 entraron en vigor los cambios introducidos por la PACONF a las Resoluciones IATA. En CEAV llevamos mucho tiempo estudiando las complejísimo Resoluciones de forma muy profunda; por ello, a instancias y con la colaboración imprescindible de la Vicepresidente de ECTAA, Eva Blasco, nos dimos cuenta de un cambio que se podía interpretar de forma favorable para las Agencias de Viajes.

Este cambio se produjo en el punto 2.1.4.2 de la Resolución 818g, y en resumen venía a decir que las Compañías Aéreas únicamente podrían pedir garantías adicionales a las de Iata, en el caso que los criterios financieros fueran considerados insuficientes; en ese caso, después de obtener la garantía adicional, debería convocar una APJC para reforzar los criterios y después retirar dicha garantía.

Desde CEAV, planteamos una reclamación al Comisionado de Agencias TAC (órgano creado y regulado en las propias Resoluciones de IATA, para revisar decisiones con las que los agentes no estén de acuerdo), en la que acreditábamos sobradamente que en España se había



reforzado continuamente dichos criterios desde el año 2010, e incluso se había cambiado la frecuencia de pago, por lo que no eran unos Criterios Financieros insuficientes, como han venido a reconocer las Aerolíneas y la propia Iata en la última reunión de la APJC, celebrada el 12 de diciembre de 2014.

A finales del mes de octubre, obtuvimos dos decisiones en las que el TAC establecía que las compañías aéreas no pueden requerir avales individuales adicionales a las agencias de viajes españolas y que en caso de hacerlo, su importe se debía descontar del importe del aval presentado ante IATA.

Estas Decisiones, con las que se ha logrado una reivindicación histórica del Sector, evitarán que las agencias se vean obligadas a avalar por partida doble una misma venta, lo que les ahorrará sobrecostos financieros para las agencias imposibles de soportar, dado el reducido margen de nuestro Sector.

CEAV ha ganado una importantísima batalla a las compañías aéreas. La medida afectará sobre todo a Iberia, aerolínea que suele requerir un aval individual a las agencias. Si bien desde hace algún tiempo otras compañías aéreas, como Air France, KLM y otras asiáticas, también empezaron a solicitarlos.

La Confederación intentó llegar a un acuerdo con IBERIA para la eliminación de estos avales duplicados a sus agencias, pero no ha sido posible alcanzarlo, por lo que estamos preparando una nueva queja en la que estarán incluidas más de 45 agencias de viajes.

El 12 de diciembre de 2014 tuvo lugar reunión del Consejo Conjunto del Programa de Agencias (APJC) que es el Órgano que realiza recomendaciones a la PaCONF sobre los Criterios Financieros Locales de cada País y sobre la frecuencia de envío de los fondos de las liquidaciones a IATA, que está compuesto por Aerolíneas y por Agencias de Viajes. Con el siguiente orden del día:

- Criterios locales
- Las cifras de la industria
- Actualización de Gestión de Riesgos
- Resoluciones Adm

- Criterios Financieros Locales

El Secretario recuerda que a partir del 1 de mayo del 2015 entra en vigor la nueva frecuencia de pago cada 10 días, siendo posible para aquellas agencias que cumplan los Criterios Financieros Locales solicitar el pago mensual.

A partir de esa fecha desaparecerán las frecuencias de pago semanal y quincenal. Se va a comunicar al mercado estos cambios, para lo que un miembro de la representación de agencias solicita mantener una reunión previa para consensuar esa comunicación, como ya se hizo el año anterior, lo que es aprobado por el APJC.

Asimismo, el Secretario informa que ya está disponible en la web de IATA el Calendario de Pagos para el 2015.

- Datos de la Industria

Se incluyen en la presentación algunos datos relativos a la evolución del Mercado español, en términos de número total de agentes acreditados IATA, frecuencia de pagos, etc... (por favor ver la presentación para más detalle).

El Secretario explicó los números y abrió el turno de palabra para preguntas. Ningún miembro de APJC pidió más información referente a esta materia pero agradecieron al secretario la información presentada, coincidiendo todos los presentes en la gran mejoría de los datos presentados, debida, fundamentalmente a los cambios acordados en los criterios financieros locales y de frecuencia de pago, por lo que se acuerda mantenerlos.

El Secretario informa, igualmente, de los porcentajes de uso de las tarjetas de crédito.

- Actualización de la gestión del riesgo

El Secretario informa de la evolución de número de defaults, que ha sido también francamente buena, así como de la evolución de la gestión del riesgo en el mercado español.

- Resolución sobre ADMS

Un representante de las aerolíneas manifiesta su disconformidad en cuanto a lo establecido en la Resolución 850m relativa a las disputas de ADMS en el último momento por sistema y sin base, ya que las agencias de viajes se están descontando las cantidades correspondientes de la liquidación; en concreto se trata del postbillingdesputy, que permite a la agencia aceptar o no la disputa el día de antes del cierre de la liquidación, rogando que desde las Asociaciones Empresariales se solicite a las agencias que cumplan estrictamente las pautas de las Aerolíneas.

Los representantes de las Agencias manifiestan que se informa de lo establecido en las Resoluciones y que si la Resolución establece esta posibilidad, las agencias podrán ponerla en práctica, así como ruegan al Secretario que todos los puntos a tratar en las APJC estén incluidos en el Orden del día para poder asistir a las reuniones preparados, ya que este punto no estaba incluido en el Orden del día de esta reunión.

- Ruegos y preguntas

Los representantes de las Agencias solicitan a IATA que se manifieste en cuanto a la postura que va a adoptar en relación a las recientes Decisiones del TAC en cuanto a la duplicidad de avales de Iata y de Compañías Aéreas individuales.

El Secretario manifiesta desconocer este tema, por lo que ruega a los representantes de Agencias que le envíen un email con las Decisiones, y solicitando la opinión de Iata al respecto.

## COMPAÑIAS AEREAS

Durante todo el año hemos remitidos a nuestros asociados todos aquellos comunicados de compañías aéreas, recibidos y considerados de interés para las mismas, como queda reflejado en nuestro detalle de circulares.

Se envió comunicado sobre la Nota de Prensa de Air France relativa a la Huelga convocada para el, día 18 de septiembre de 2014.

También enviamos comunicado informando que desde el día 1 de enero de 2014, era obligatorio informar al viajero, en el momento de realizar la compra de su billete, sobre la prohibición establecida por el US DOT (Department of Transportation) de llevar, tanto en equipaje facturado como en cabina, productos considerados como peligrosos cuando se realice un vuelo dentro, desde o hacia los Estados Unidos de América.

En enero remitimos *newsletter* de Air China, en el que informan de la nueva operativa para remisión de billetes con penalización.



**AIR CHINA**  
中國國際航空公司

A STAR ALLIANCE MEMBER

### AGENT NEWSLETTER

Nº10011401

10 de enero, 2014

**Air China, Oficina en Madrid**  
C/Princesa 31, Planta 6º, Oficina 8, 28008, Madrid, España  
Tel:0034 915489032 Fax: 0034 915489033  
E-mail: comercial@airchina.es Web: www.airchina.es

**AIR CHINA**  
中國國際航空公司

A STAR ALLIANCE MEMBER

各位代理：  
从 2014 年 1 月 13 日起，凡是销售国航机票，在为旅客换开客票时，其固定的改期费，需放在新票 TASA 的税项 OC 内；新票与旧票存在票价差时，将票价差放入票价。  
例如：改期费为：80Eur，新票与旧票票价差为：50Eur，那么，新票 TASA 的 OC 项输入：80Eur，新票的 Fare 输入：原票价+50Eur。

Estimados Colaboradores,  
Air China le informa que a partir del 13 enero 2014, cualquier remisión de un billete de Air China que tenga penalización, ésta deberá introducirse como tasa OC. En caso de existir diferencia entre la nueva tarifa y la antigua, se deberá reflejar la diferencia en la tarifa.  
Por ejemplo, La penalización de cambio son 80 euros, la diferencia de la nueva tarifa con la antigua son 50 euros. Al hacer la remisión, se deberá poner Tasa OC 80 euros y en Fare (tarifa), la tarifa antigua más los 50 euros de diferencia.

En relación a las huelgas convocadas por los Controladores de Tráfico Aéreo Europeos y ya que el tráfico aéreo podría verse interrumpido en varios países europeos durante varias horas.

Remitimos la última información proporcionada a través de Eurocontrol es la siguiente:

ATCEUC convocó la huelga de la UE para el 29 de enero de 2014. La Federación Europea de Transporte convocó una huelga el 30 de enero 2014.

Italia 29 de enero: la Unión convoca una huelga desde las 12.00h hasta las 16.00h. 30 de enero: Los sindicatos convocaron la huelga de 14:00h hasta las 14:15h.

Francia ATCO ha convocado una huelga desde el 27 de enero (05:00h GMT) hasta el 31 de enero ( 8:00h GMT) . Las negociaciones con las autoridades francesas están en curso.

Alemania El Sindicato ATCO también planea participar en la acción el día 29 entre 07:00h hasta las 08:00h.

Portugal El Sindicato Portugués ATCO convocó una huelga el 29 de enero entre las 07:00h-09:00h y las 14:00h-1600h

Eslovaquia El Sindicato ATCO ha anunciado la participación en la huelga el 30 de enero, entre 08:00h-10:00h

Hungría Sobre la base de una discusión preliminar con el sindicato ATCO, planea una huelga de dos horas el 30 de enero entre las 08:00h-10:00h.

Austria El sindicato ATCO ha anunciado la participación en la huelga el 30 de enero de 2 horas, entre 08:00h-10:00h

Chipre EL sindicato ATCO ha anunciado la participación en la huelga el 29 de enero durante 4 horas, entre 13:00h y las 17:00h. Lo más probable es que se publique modificaciones y más detalles por parte de los sindicatos según se acerque la fecha de la huelga, y serán publicados por NMOC cuando esté disponible.

A lo largo de 2014 se remitieron diversas comunicaciones de Amadeus, entre ellas:

El comunicado relativo al fin del VMCO como documento aceptado en las penalizaciones por remisión.

Estimado cliente,

De acuerdo con los planes para implantar estándares más avanzados en la industria, **IATA dejará de aceptar el VMCO (Virtual MiscellaneousChangeOrder) el 12 de enero**. El VMCO se utilizaba para acreditar el pago de determinados servicios auxiliares y era también el documento empleado por las aerolíneas para recoger las penalizaciones en caso de reemisiones.

A partir del 12 de enero, las aerolíneas ya no podrán utilizar el VMCO y, en las penalizaciones por cambio o reemisión de un billete, podrán optar por alguna de estas cuatro alternativas: (1) utilizar el EMD (ElectronicMiscellaneousDocument), (2) incluir la penalización en la tarifa del billete, (3) aplicar al billete un cargo adicional o surcharge, (4) o cobrar el importe en forma de tasa.

En el sistema Amadeus, **mediante la transacción EGVD/CES, es posible acceder al listado de aerolíneas que utilizan el EMD. A partir del 12 de enero, a la hora de realizar reemisiones manuales con una aerolínea que aún no utilice EMD, recomendamos contactar con la línea aérea para averiguar si la penalización se incluye en la tarifa, o si se cobra en forma de tasa o surcharge.**

En las reemisiones hechas con Amadeus Ticket Changer, el cambio del VMCO a cualquiera de las nuevas formas de pago no tendrá repercusión alguna para la agencia ni alterará la forma de reemitir, ya que el sistema realizará los cálculos y aplicará el tipo de penalización correcta de manera automática.

El departamento de Servicio al Cliente de Amadeus España está a su disposición ante cualquier duda que pueda surgirle.

Un cordial saludo,

También y por su importancia remitimos comunicado de Amadeus informando de:

Desde el **martes, 1 de julio, IATA ya no aceptaba el VMPD**, y el único documento admitido para pagar servicios complementarios, hacer efectivas penalizaciones y valores residuales por reemisión de billetes, y realizar depósitos para grupos será el EMD.

Como no todas las compañías aéreas están preparadas para aceptar este documento, Amadeus recomienda a los agentes de viaje lo siguiente:

- **Antes de ejecutar una reemisión manual**, realizar la transacción EGVD/CES, que permite conocer cuáles son las aerolíneas que admiten el EMD. **Si la reemisión se va a hacer con una compañía que no utiliza el EMD**, será preciso contactar con la línea aérea para averiguar si la penalización se incluye en la tarifa, si se cobra en forma de tasa o en forma de *surcharge*, y para saber cómo proceder en el caso de que la reemisión resulte en valor residual.
- **Si se va a realizar una reemisión con Amadeus Ticket Changer**, el agente puede proceder de manera habitual, ya que el sistema calcula la penalización automáticamente, con independencia de cómo haya decidido la aerolínea hacerla efectiva.

**Cuando en una reemisión con valor residual aparezca el mensaje “NO RESIDUAL VALUE TSM CREATED – REPORT AS INDICATED BY AIRLINE”**, el sistema está indicando que la compañía aérea no acepta el EMD o ha decidido no permitirlo para el pago de valores residuales. Aunque en estos casos sea posible finalizar la reemisión, Amadeus España recomienda que el agente se ponga en contacto con la aerolínea para acordar con ella de qué manera hacerle llegar el importe al viajero.

## COMISIONES COMPAÑÍAS AÉREAS

**"MUY IMPORTANTE: UNAV ni las Asociaciones que la integran son responsables del contenido de la información que suministran las compañías aéreas, ni facilitar esta información al público en general, debe entenderse, en modo alguno, como una toma de postura respecto a la misma. Esta información es la que cada Compañía Aérea ha hecho pública de forma previa. Queremos destacar que no es parte ni interviene en las concretas relaciones contractuales y económicas entre las compañías aéreas y las Agencias de Viajes".**

### COMISIONES BASICAS COMPAÑÍAS AEREAS - AGENCIAS

COMPAÑÍA	COMISION BASICA
AER LINGUS	1,00%
AEROLINEAS ARGENTINAS	1,00%
AIGLE AZUR	1,00%
AIR ALGERY, excepto Africa negra	7,00%
AIR ARABIA MAROC	0,00%
AIR BERLIN	0,10%
AIR BOTSWANA	0,00%
AIR BURKINA	7,00%
AIR CALIN	0,00%
AIR CANADA	0,40%
AIR CARAIBES	0,50%
AIR CHINA	0,00%
AIR EUROPA	0,00%
AIR INDIA	0,00%
AIR MADAGASCAR	0,50%
AIR MAURITIUS	0,40%
AIR MEDITERRANEE	0,00%
AIR MOLDOVA	0,00%
AIR NAMIBIA	0,00%
AIR NEW ZEALAND	1,00%
AIR TAHITI NUI	0,00%
AIR TAHITI	5,00%



AIR TRANSAT	5,00%
ALITALIA	0,00%
American Airlines - Rutas del Atlántico Norte ( EEUU, Canadá, SJU y México)	0,00%
American Airlines-Resto destinos - <b>Excepción: Todos los billetes cuyo itinerario comience en USA y Canadá comisión 0%</b>	0,10%
ARIK AIR	0,00%
ARKIA - Tarifa publicadas	7,00%
AIR ASTANA	1,00%
AEROFLOT RUSSIAN AIRLINES	0,10%
ASERCA AIRLINES	3,00%
ASIANA AIRLINES	0,00%
AVIANCA	0,50%
BAHAMAS AIR	2,00%
BANGKOK AIRWAYS (PG)	0,00%
BELAVIA	0,00%
BRITISH AIRWAYS	0,00%
CABO VERDE AIRLINES	1,00%
CATHAY PACIFIC	0,00%
CEIBA	0,00%
CHINA AIRLINES -Publicadas 1%	0,00%
CHINA EASTERN	0,00%
CHINA SOUTHERN, Tarifas publicadas: Vuelos Puros CZ: 5%	
CONDOR	0,40%
CONVIASA	5,00%
COPA AIRLINES	1,00%
COPA AIRLINE COLOMBIA	1,00%
CORSAIR	0,50%
CROATIA AIRLINES	0,00%
CSA-CZECH AIRLINES	0,10%
CYPRUS AIRWAYS	0,00%
DARWIN AIRLINES	0,00%
DELTA AIRLINES	0,00%
EGIPTAIR	0,00%
EL AL - Negociadas 5,5% Netas 0%	1,00%
EMIRATES - Origen España	1,00%
ETIHAD AIRWAYS (EY)	1,00%

FINNAIR	0,00%
FLY BE	0,00%
GULF AIR	1,00%
HAHN AIR	0,00%
HAINAN AIRLINES , Tarifas publicadas: Vuelos Puros HU: 5%	0,00%
HELI AIR MONACO	0,00%
HONG KONG AIRLINES, Tarifas publicadas: Vuelos Puros HX: 5%	
IBERIA	0,00%
ICELANDAIR	1,00%
JAPAN AIRLINES	1,00%
JET AIRWAYS	1,00%
KOREAN AIR	1,00%
LAM	1,00%
LANCHILE/LANECUADOR/LANDOMINICANA/LANPERU	0,00%
LAO AIRLINES	3,00%
LOT	0,00%
LUFTHANSA	0,40%
MERIDIANA	0,00%
MIAT - MONGOLIAN	0,00%
MONTENEGRO AIRLINES	0,00%
OMAN AIR	0,00%
PRECISION AIR TANZANIA	0,00%
QANTAS	0,30%
QATAR AIRWAYS	1,00%
ROYAL AIR MAROC	1,00%
ROYAL BRUNEI (Por BcnAirlines 0%) (Por globalssa 5%)	
SAS	0,40%
SATA INTERNATIONAL	1,00%
SAUDI ARABIAN AIRLINES Origen España resto 0%	1,00%
SENEGAL AIRLINES	1,00%
SINGAPORE AIRLINES	1,00%
SOUTH AFRICAN AIRWAYS	1,00%
SRILANKAN	0,00%
SUN D'OR	7,00%
SWISS INTERNATIONAL	0,40%
TAAG ANGOLA AIRLINES	6,00%

THAI AIRWAYS INTERNATIONAL - Negociadas 0%	1,00%
TRANSAERO	5,00%
TRIP LINHAS AEREAS	0,00%
TUNISAIR	0,50%
U.S. AIRWAYS (Con origen USA o Domésticos de EE.UU 0%) (excepto Mexico/Canada/USA)	0,10%
UKRAINE INTERNATIONAL	0,10%
UNITED AIR LINES Origen USA 0%	0,40%
UTAIR	5,00%
UZBEKISTAN AIRWAYS	0,00%
VIETNAM AIRLINES	0,00%
WOW AIR	0,00%

## LISTA DE COMPAÑÍAS AEREAS PROHIBIDAS

En abril remitimos circular sobre la última actualización de la lista de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de operación o a restricciones operativas en la UE, más conocida como «lista de seguridad de la UE».

Destacado en ese momento la diferencia con la lista negra anterior, que fue publicada en diciembre de 2013, se han realizado los siguientes cambios relevantes:

- CebuPacific Air, de Filipinas ha sido retirada de la lista negra. Junto con Philippine Airlines, son las únicas compañías certificadas por las autoridades responsables de la supervisión normativa de las Filipinas que están autorizados a operar en la UE;
- Swazilandia ha sido retirada de la lista negra.
- A Air Astana se le permite aumentar el número de vuelos a la UE.

La lista negra de la UE incluye ahora los siguientes:

- Dos transportistas, cuyas operaciones están completamente prohibidas en la Unión Europea - Blue Wing Airlines desde Surinam y Meridian Airways desde Ghana.
- Todas las compañías, con ciertas excepciones, procedentes de 20 países están totalmente prohibidas en la Unión Europea: Afganistán, Angola, Benin, República del Congo, la República Democrática del Congo, Djibouti, Guinea Ecuatorial, Eritrea, Gabón (con la excepción de tres compañías aéreas que operan bajo las restricciones y condiciones), Indonesia (con excepción de cinco compañías), Kazajistán (con la excepción de una compañía aérea que opera bajo restricciones y condiciones), la República Kirguisa, Liberia, Mozambique, Nepal, Filipinas (salvo dos transportistas), Sierra Leona, Santo Tomé y Príncipe, Sudán y Zambia
- Diez compañías aéreas están autorizadas a operar en la UE en virtud de las restricciones y condiciones - Air Astana de Kazajistán; Afrijet, Gabon Airlines y SN2AG de Gabón; Air Koryo de la República Popular Democrática de Corea; Airlift International de Ghana; Air Service Comores de las Comoras; Iran Air de la República Islámica de Irán; TAAG Angola Airlines desde la República de Angola; y Air Madagascar de Madagascar.

***TERRESTRE***

En abril se envió circular adjuntando la carta que RENFE estaba remitiendo a las Agencias, informándoles de su nuevo contrato, que adjuntamos, cuya vigencia será aplicada de forma retroactiva desde el **01/01/2014**.

Este nuevo contrato consta de un cuerpo principal, que tendría carácter permanente mientras dure la relación comercial y un anexo, de aceptación anual, en el que se establecen las sobrecomisiones y los incentivos a la venta.

Del mismo, por su importancia, le destacaba que, **a partir del 1 de noviembre de 2014**, se establecía un nuevo periodo de facturación (**los días 7 de cada mes se establece el vencimiento del recibo domiciliado para la facturación del mes anterior, en lugar de los días 20 de cada mes**), así como que las agencias con ventas anuales en metálico superiores a 850.000€ debería presentar a Renfe Viajeros un informe de solvencia financiera.

Las agencias de viajes deberían devolver duplicado firmado y sellado de la carta antes del **22/05/2014** para su aplicación, siendo importante remitirlo por correo certificado antes de esa fecha, ya que en caso de no llegar la copia firmada a RENFE procederían a suspender la emisión de billetes.

Como continuación de esta información remitimos, comunicación de RENFE sobre la nueva fecha de pago de los recibos domiciliados de sus liquidaciones

En relación a la convocatoria de huelga en el sector del transporte ferroviario para los días 31 de julio, desde las 01.00 h. hasta las 24.00 h; y 1 de agosto, desde las 00 h. hasta las 23.00 h., remitimos los siguientes documentos:

#### AVISO DE RENFE

Nota de Prensa del Ministerio de Fomento y los Servicios mínimos establecidos.

Posteriormente enviamos una actualización de esta información.

En relación a la Circular de RENFE relativa al nuevo billete identificativo, que decía:

A partir del día **2 de junio**, Renfe implanta una nueva medida comercial con el objetivo de mejorar la información para todos los viajeros de AVE/LD y Avant que adquieran sus billetes a través del portal on line **Renfe Agencias (VOLA)**. Por ello, se solicitará dentro del proceso de compra la identificación de las personas que viajen, esto es, nombre, primer apellido y correo electrónico o número de teléfono.

Esta iniciativa está orientada a prestar un servicio personalizado, así como establecer un canal de comunicación directo con el cliente y aumentar su seguridad ante casos de fraude o robo de billete.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, Larga Distancia y Avant adquiridos en el canal de venta on line [Renfe Agencias \(VOLA\)](#)

### TARIFAS

Se aplicará en todos los billetes de AVE/LD y Avant adquiridos en [Renfe Agencias \(VOLA\)](#), excepto Grupos y aquellos que se deriven de los acuerdos establecidos con los Organismos Oficiales (Ministerio de Defensa, D.G. Guardia Civil y D.G. Policía).

En una primera fase, se solicitará la siguiente información de la persona/s que viaja:

<b>Nombre</b>	<b>Obligatorio</b>
<b>Primer apellido</b>	<b>Obligatorio</b>
Segundo apellido	Opcional
<b>Email y nº teléfono</b>	<b>Obligatorio uno de los dos</b>
DNI	Opcional

Estos datos estarán a disposición del personal de RENFE pero en ningún caso aparecerán impresos en el billete.

### CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA.

No será necesario que el cliente se identifique en el control de acceso, aunque el personal de servicio podrá solicitar los datos acreditativos del cliente en cualquier momento. En el caso de que los datos del cliente y del titular del billete no sean coincidentes, no se aplicará ninguna medida sancionadora. En esta primera fase es importante una labor informativa hacia el cliente de concienciación de los beneficios de esta nueva medida comercial, ya que se podrá informar de forma personalizada al viajero de cualquier novedad o incidencia en su viaje, así como mejorar su seguridad en caso de pérdida o robo del billete.

En todo caso se mantienen las mismas condiciones del proceso de contratación del título de transporte, por lo que no varían las operaciones de cambio, anulación o cualquier otra operación relacionada con el billete y la tarifa adquirida por el cliente.

**CAMBIOS DE TITULARIDAD DEL BILLETE** Se admite el cambio de nombre de la persona que viaja de forma gratuita a través de [Renfe Agencias \(VOLA\)](#) hasta 15 minutos antes de la salida del tren en origen de viaje y dentro de la opción **cambio de billetes** elegir el botón **cambiar titulares**.

Con este motivo remitimos nueva circular aclarando ciertos términos confusos:

Desde RENFE nos habían garantizado, por escrito, que “No se va a hacer ningún uso comercial de los datos personales de los clientes (ofertas/publicidad/campañas etc...). Esta medida tiene como objetivo identificar las personas que viajan en los trenes. Los datos de los viajeros serán utilizados únicamente para ponerse en contacto con el cliente en el caso de que haya cualquier incidencia que pueda afectar.”

Si la Agencia de viajes, no incluye los datos, desde el punto de vista operativo, el sistema no deja emitir los billetes sin rellenar los campos obligatorios. Da error.

Por otro lado, la norma dice que no será necesario que el cliente se identifique en el control de acceso, aunque el personal de servicio podrá solicitar los datos acreditativos del cliente en cualquier momento. En el caso de que los datos del cliente y del titular del billete no sean coincidentes, no se aplicará ninguna medida sancionadora. En esta primera fase es importante una labor informativa hacia el cliente de concienciación de los beneficios de esta nueva medida comercial, ya que se podrá informar de forma personalizada al viajero de cualquier novedad o incidencia en su viaje.

En cuanto a facilitar el email o el número de teléfono del pasajero, CEAV ha trasladado a RENFE que debería ser factible dar el de la Agencia, ya que según la tipología del cliente, en muchos casos, debido a la atención personalizada que requieren, se niegan a que la Agencia lo facilite, por lo que ésta podría incumplir la normativa de protección de datos, a lo que RENFE nos ha respondido que “El viajero no se identificará en el control y si no coinciden sus datos con los aportados en el billete tampoco se aplicará ninguna medida sancionadora. Lo que sí es importante es que en caso de que haya alguna incidencia, cambio o cuestión que haya que comunicar al cliente, se hará en función del teléfono o mail que haya indicado, si este es de la agencia, estará en el tejado de la agencia comunicarlo al cliente. Ante cualquier reclamación que hubiera del cliente se le remitirá a su agencia”.

En relación a la convocatoria de huelga en el sector del transporte ferroviario para los días 31 de julio de 2014, desde las 01.00 h. hasta las 24.00 h; y 1 de agosto, desde las 00 h. hasta las 23.00 h., enviamos a nuestras asociaciones los siguientes documentos:

- Aviso de RENFE.
- Nota de Prensa del Ministerio de Fomento y los Servicios mínimos establecidos.



*RECEPTIVO*

## RECEPTIVO CHINO

En relación con esta actualización y como en años anteriores en mayo remitimos circular con el siguiente texto:

En relación con de la nueva actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino le informamos que el plazo de inscripción empezada el día **7 de abril de 2014** y finalizará **el próximo 14 de mayo**. El comunicado de prensa esta publicado en la Web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo ([www.minetur.es](http://www.minetur.es)).

Les recordamos que aquellas que ya figuren en el último listado, actualizado el pasado mes de septiembre de 2013, deben **confirmar** su deseo de continuar formando parte del listado **enviando de nuevo los datos** de la agencia (en el caso de renovación no es necesario el envío de la copia de la licencia, aunque sí deben comunicarnos el número de la misma para su comprobación). Si no lo hacen, se entenderá que no quieren seguir apareciendo en la lista y se les dará de baja. Por eso, les rogamos tengan en cuenta esta circunstancia.

En octubre nos pusimos Nuevamente en contacto con nuestras asociaciones con motivo de la actualización del listado de AAVV españolas interesadas en el mercado chino. El plazo de inscripción estaba abierto desde el lunes día 29 de septiembre de 2014 y finalizaría el próximo 25 de octubre. El comunicado oficial de prensa fue publicado en la Web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo ([www.minetur.es](http://www.minetur.es)).

En septiembre y con el fin de trasladar la problema que existía con monumento tuvo lugar reunión con la Secretaria de Estado de turismos a la que asistieron por parte de CEAV:

- D. Rafael Gallego.- Presidente de CEAV
- Dña. Mercedes Tejero – Gerente CEAV
- D. José Luis Prieto.- Gerente de UNAV.
- Dña. Inmaculada Moreno.- Responsable del Receptivo de CEAV.
- 

Posteriormente el 21 de noviembre tuvo lugar reunión con la Direccion del Patronato De La Alhambra y El Generalife, con el fin de estudiar la problemática existentes en las ventas de entradas y cupos para visitar La Alhambra.

Inició el encuentro la Directora agradeciendo la comparecencia de los convocados, Sr. D. Luis Perez de AEDAV, Dña. Inmaculada Moreno y mercedes Tejero, Gerente de CEAV. Se nos informo de malos usos del sistema por parte de algunos agentes autorizados, principalmente agentes locales. Los perjudicados de estas malas prácticas y acaparamiento de billetes han resultado ser el resto de agentes que trabajan en el sub-cupo de corto plazo con una grandísima merma en el número de billetes disponibles a lo largo del año.

La directora reconoció este hecho y pidió disculpas al sector pero insiste que son problemas ajenos a la Dirección del Patronato. Tanto la directora como la Secretaria general facilitan detalles del seguimiento que ha hecho el Patronato en todos los canales de distribución y las actuaciones de todos los agentes autorizados. El patronato ahora dispone de una muy amplia base de datos que les permite analizar todo lo relacionado con cupos, uso de los mismos, temporalidad, confirmaciones y devoluciones de los agentes etc . Con los datos estudiados se están elaborando medidas para mejorar la distribución y optimizar los tipos de las visitas en el recinto.

La directora confirma medidas ya aprobadas internamente y que mejoraran la disponibilidad de billetes y sobre todo están orientadas a eliminar malos usos y abusos del sistema de reservas:

Separación de sub-cupos : un cupo para agentes locales de Granada y otro distinto para resto agentes autorizados. Ceder un 10% del canal general a los sub-cupos en los que operan los agentes autorizados.

Establecer un nuevo máximo porcentaje anual de billetes por agencia, pasando del 8% al 5%.

Compromiso y prerrogativa del Patronato de la Alhambra a los agentes autorizados en cuanto a distribución y compra

No se indicó la fecha en que estas nuevas disposiciones entrarán en vigor aunque se informó que están aprobadas y por tanto se implantarían en un breve plazo.

El patronato estudiaría asimismo otro tipo de medidas adicionales, no obstante por la naturaleza de las mismas estas entrarían en el campo de normativa y, por tanto, debían someterse a las vías y procedimientos relevantes para hacer cambios en esas áreas .No se

facilitaron detalles de las mismas.

No hay novedad sobre el nuevo sistema de reservas que se esperaba el primer trimestre del 2015. Se solicita del Patronato:

Se revise la asignación de entradas del primer trimestre del año 2015 que ha quedado muy muy por debajo de lo solicitado y esto obligaría a hacer muchas incidencias a los agentes, sin ninguna garantía de éxito y/o compra a terceros.

Por tanto, es de urgencia que se ponga en marcha la previsión a dos 2 meses en vez de 4 y las medidas aprobada por el patronatos para aumenta disponibilidad.

Los agentes están muy preocupados con la situación del 2015, ya que hasta ahora no se percibe ninguna mejoría, muy al contrario en los primeros meses del año se han confirmado muchas menos entradas que el año anterior.

Todos los asistentes están de acuerdo en que los encuentros entre El patronato y los representantes del sector se deben producir con más regularidad y sobre todo una vez entren en vigor nuevas medidas regulatorias, la implementación del nuevo sistema, etc... con el fin de aporta información y valorar los mismos.

## VISADOS

A lo largo de 2014, remitimos diversas circulares informando de las comunicaciones recibidas de los diferentes consulados y embajadas relativas a la emisión de visados.

Por considerarlo de interés en esta materia se envió Estudio del impacto económico de la expedición de visados de corta duración de la DG Empresa e Industria de la Comisión Europea,

En abril informamos que la Oficina de Turismo de Jordania nos comunicaba que el Ministerio del Interior de Jordania había decidido revisar el precio de los visados de entrada al país.

Esta revisión afectaba al visado individual que pasaba a costar 40 JOD y también a los visados dobles válidos para tres meses que costarían 60 JOD. Esta medida no afectaba a los grupos de más de cinco personas en estancias de más tres noches y que hubieran reservado a través de un receptivo local.

En diciembre también informamos que a partir del día 9 de Diciembre de 2014 para la gestión de visados a India ya NO haría falta adjuntar los siguientes documentos:

- Documento que acredite la capacidad económica
- Printer de los vuelos I/V
- PAN (negocios)

Para ampliar esta información remitimos documento con los nuevos requisitos.

## *ACCIONES ASOCIATIVAS*



**ACTA DE LA COMISIÓN CONJUNTA DE  
TURISMO, FERIAS Y REUNIONES  
Y DE  
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN**

14 de enero de 2014

**ASISTENTES:**

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell Pamiés  
D. Rafael Andrés Llorente

**Invitados:**

Dña. Elena Mayoral. AEROPUERTO MADRID-BARAJAS  
Dña. Victoria Baños. AEROPUERTO MADRID-BARAJAS  
D. Pedro Corral. AYUNTAMIENTO DE MADRID

**Asistieron por parte de CEIM:**

Dña. Matilde Almandoz.....OPC-MADRID  
D. Juan José Bardonny .....LA VIÑA  
D. Álvaro Carrillo de Albornoz.....INST. TECNOLOG. HOTELERO  
D. Joaquín Castillo Dolagaray .....COMUNIDAD DE MADRID  
Dña. Teresa de la Cal.....VENTOPE  
D. Miguel Ángel de la Cruz.....AMPELL CONSULTORES  
ASOCIADOS, S.L.  
D. Alfonso Delgado.....REST. CENTENARIOS MADRID  
D. Antonio Galán.....PALACIO LA MISION  
D. Antonio Gil Alonso.....ASOC. EMPRAL. HOTELERA  
MADRID  
D. Guillermo González.....COCEM  
D. Pedro Pablo González.....ACOTEX  
D. Tomás Gutiérrez.....LA VIÑA

D. Jesús Martín Peinado.....ASOC. EMPROS. HOSPEJADE C.M.  
D. José Luis Prieto .....UNIÓN MADRILÑA AGENCIAS VIAJES  
D. José Carlos Ramón.....AMERC  
D. Emilio Villar.....HOTEL ATENEO  
Dña. Pilar Zamora.....FEDESSO

**Asistieron por parte de la COCIM:**

D. Juan Aguilar.....CAMARA DE MADRID  
Dña. Mercedes Carreño.....CENP  
Dña. Mª Rosa de Juan.....APITR-MADRID  
D. José Luis Diana.....BEST WESTERN ESPAÑA Y PORT.  
D. Juan Escudero.....RAFAEL HOTELES  
D. José Antonio Fdez. Cuesta...ASESOR INDEPENDIENTE  
D. Dionisio Lara.....NOCHE MADRID  
D. Antonio Martín.....IFEMA  
D. Pablo Parra.....ASOC. CAMPINGS MADRID  
D. Manuel Rodríguez Ortega...HOTEL PUERTA TOLEDO

**Secretarías Técnicas:**

Dña. Paloma Agradados – CEIM  
Dña. Elsa Salvadores – COCIM



Bajo la Presidencia conjunta de D. Jesús Gatell y de D. Rafael de Andrés, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen conjuntamente las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y de la Cámara y la Comisión de Hostelería y Restauración de CEIM y de la Cámara, el 14 de enero de 2014, siendo las 10:30 horas, en la sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación de las actas de las reuniones anteriores:
  - Turismo 26/11/2013
  - Hostelería 03/10/2013
2. Informe de los Presidentes.
3. Informe de análisis de la firma de adhesión a la Plataforma Turística de Madrid de 20 de diciembre de 2013.
  - a. Definición de estrategia y de la hoja de ruta de los trabajos
4. Informe de la situación de los trabajos sobre:
  - Borrador de Ordenanza Municipal sobre Estímulo Económico;
  - Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR)
5. Asuntos varios.
6. Ruegos y preguntas.

#### **1 – APROBACIÓN DEL ACTA.**

De las reuniones anteriores que, de manera unánime, son aprobadas por los asistentes.



## 2 – INFORME DEL PRESIDENTE.

Comienza el Presidente de la Comisión de Turismo, D. Jesús Gatell, agradeciendo a D. Pedro Corral, Delegado del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid, y a D. Joaquín del Castillo, Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid por su amable aceptación a participar en la Comisión y les hace extensiva –para sucesivas reuniones- la invitación cursada en tanto que su presencia y sus aportaciones son medulares para el buen desarrollo de los planes de dinamización del turismo en Madrid.

A continuación, D. Jesús Gatell felicita a D. Antonio Gil, Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, por el artículo publicado en la página 3 del Periódico CEHAT del mes de enero intitulado "[Madrid puede](#)".

También informa sobre la coincidencia en fecha y hora de la Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo (CIMET), organizada por el Grupo NEXO en colaboración con el Consejo de Turismo de CEOE y del Foro Exceltur organizado por Exceltur y la OMT, en colaboración con Fitur y TurEspaña (21/01/2014 – 9h15 AM).

Continúa el Presidente de la Comisión de Turismo aportando adelantando algunos datos de la edición 2014 de FITUR, indicando que estos son levemente superiores a los del año anterior y recordando la transcendencia que tiene esta importante Feria del Turismo para el posicionamiento del destino turístico Madrid. Igualmente, felicita a D. Álvaro carrillo, Director General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) por la consolidación en FITUR de FITUR TECH, adelanta una de las presentaciones que tendrán lugar, la habitación del futuro, y recuerda así mismo que, junto a FITUR TECH, el Instituto Tecnológico Hotelero ITH y Fitur, en colaboración con la OMT, pondrán en marcha la 5ª edición de FITUR GREEN.

El siguiente tema abordado por D. Jesús Gatell fue el relativo a AENA. Procede a dar datos sobre la bajada de viajeros en el aeropuerto de Barajas, si bien, felicita a la

Directora del Aeropuerto, D<sup>ña</sup>. Elena Mayoral, pues Barajas se posicionó recientemente como 4º aeropuerto más puntual del mundo; como 5º aeropuerto más importante de Europa, y también felicitó a la Directora del Aeropuerto por la profunda renovación comercial que se estaba llevando a cabo.

El Presidente de la Comisión de Turismo procede a mostrar su satisfacción por la puesta en marcha y celebración de la primera reunión (11/12/2013) en el aeropuerto de Madrid-Barajas, del Comité de Coordinación Aeroportuaria de Madrid, a la que ha asistió la Ministra de Fomento, Ana Pastor, entre otros asistentes (Anexo 1 – Informaciones).

También el Presidente mostró su satisfacción por los cambios que se han procedido a hacer desde el Gobierno en el calendario laboral para 2014 en cuanto al traslado al lunes de días festivos.

En este sentido se alcanzó el siguiente acuerdo 1:

- *Expresar a las Instituciones que han elaborado el calendario laboral de 2014, el apoyo y la satisfacción por el traslado de festividades a los lunes y a los viernes, favoreciendo así el dinamismo de los sectores del turismo y de la restauración en la Comunidad de Madrid.*

A continuación, el Presidente de la Comisión de Turismo, trasladó a los miembros los datos sobre turismo contenidos en el Informe de CEOE y de FRONTUR, destacando los pésimos resultados para Madrid que se recogen en este último.

Terminó informando del jueves 16, acudirían los correspondientes representantes empresariales a la reunión del Comité Organizador de FITUR.

### 3 – INFORME DE ANÁLISIS DE LA FIRMA DE ADHESIÓN A LA ASOCIACIÓN PLATAFORMA TURÍSTICA DE 20 DE DICIEMBRE:

Comenzó este punto D. Jesús Gatell informando a los miembros de que, esa misma tarde, se celebraría la primera reunión constitutiva de los órganos de gobierno de la Plataforma Asociación Turística de Madrid convocada por la Viceconsejera de Turismo de la Comunidad de Madrid, D<sup>a</sup>. Carmen González.

Al hilo de la información sobre la reunión de la Plataforma Asociación Turística de Madrid, intervino el Director de Turismo de la Comunidad de Madrid, D. Joaquín del Castillo, para adelantar alguna información sobre el contenido de la misma, indicando que, siendo el objetivo general dar continuidad y contenidos ejecutivos al acuerdo alcanzado sobre promoción y dinamización del turismo de Madrid con ocasión de la firma del día 20 de diciembre, se trataba de una primera reunión orientada a la constitución, conformación, de los órganos de Gobierno de la mencionada Asociación Plataforma Turística.

Tras esta intervención del Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, el Presidente de la Comisión de Turismo CEIM/Cámara cedió la palabra a D. Pedro Corral, Delegado del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid quien declaró que, el Ayuntamiento, participaba de la insatisfacción del sector empresarial por las últimas cifras de turismo y, recordó la importancia de todos los trabajos puestos en marcha desde el Consistorio para tratar de evitar que ese dato negativo se vuelva a producir y para cambiar la tendencia negativa.

Así mismo, D. Pedro Corral, informó a todos los presentes sobre la insistencia por parte del Ayuntamiento y por la suya propia -en tanto que responsable del área de turismo- de trasladar a la oposición y al resto de fuerzas políticas de Madrid la necesidad de acotar el debate sobre el mal ciclo por el que atraviesa el turismo al debate estrictamente político, al marco de trabajo institucional, pues las acciones consistentes

en proyectar en los medios una imagen negativa, exagerada y/o falseada de la ciudad de Madrid, constituía una estrategia irresponsable con efectos muy negativos -en términos socio-económicos- para los ciudadanos, los comerciantes, etc., en definitiva, para todas las personas que participan, viven, trabajan y se benefician de la llegada de turistas a la región de Madrid.

También quiso, D. Pedro Corral, trasladar a los presentes la conciencia existente en el Ayuntamiento de Madrid sobre los importantes esfuerzos, enormes y muy elogiados que en la actual situación de crisis estaban realizando los sectores del turismo y de la restauración y la hostelería.

El Delegado del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid, respondió a la pregunta del Presidente de la Comisión sobre si era una realidad que el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid estuvieran trabajando juntos, aunando esfuerzos y recursos en materia de turismo. D. Pedro Corral respondió recordando la reunión de la Plataforma Turística que se iba a celebrar esa misma tarde y en la que se iba a perfilar la composición de la Junta Directiva con el esfuerzo de Madrid Destino, de TurEspaña y de todos.

Terminó su intervención D. Pedro Corral declarando una vez más que el Ayuntamiento de Madrid estaba trabajando duro para dinamizar un turismo de calidad en Madrid, y añadió que le constaba que dichos esfuerzos eran igualmente compartidos por la Comunidad de Madrid y por el Gobierno de la Nación.

Retomó la palabra D. Jesús Gatell y declaró que le llenaba de satisfacción lo dicho por D. Pedro Corral, satisfacción que quiso materializar pidiendo el aplauso de los presentes.

Dicho aplauso se materializó en el siguiente acuerdo 2:

- *Enfatizar la necesidad de que las Administraciones local y autonómica trabajen de forma conjunta y con una unidad de criterios en defensa del*

*turismo y la restauración de Madrid, así como de que realicen el seguimiento correspondiente para la defensa de los intereses de ambos sectores.*

Tras ceder la palabra al Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, D. Joaquín del Castillo, este último declaró coincidir plenamente con lo dicho por el Delegado del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid. También informó sobre el hecho de que se estaban produciendo nuevas adhesiones a la Plataforma Turística de Madrid tras la firma del día 20 de diciembre y, adelantó que la reunión de esa misma tarde de la Plataforma pretendía ser una aproximación a los trabajos, sobre todo en el enfoque internacional, sin perjuicio del enfoque nacional que también –declaró- era necesario. Terminó diciendo que también se estaba trabajando en materia de promoción.

#### 4 – INFORME DE LA SITUACIÓN DE LOS TRABAJOS SOBRE:

- Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas (LEPAR)
- Borrador OM Estímulo Económico

A continuación, el Presidente de la Comisión de Hostelería y Restauración de CEIM/Cámara, D. Rafael de Andrés, comenzó su intervención enlazando con el último tema abordado por D. Antonio Gil, y añadiendo que, desde el sector de la hostelería también existía una enorme preocupación por los efectos de la aplicación del Real Decreto pues resultaban manifiestamente negativos para el sector.

A continuación, pasó a exponer la situación de los trabajos sobre la Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas (LEPAR), lamentando el incumplimiento –por la Comunidad de Madrid- de los compromisos alcanzados en las diversas reuniones celebradas entre el Gobierno Regional y los empresarios madrileños y, por tanto, siendo muy insatisfactorio el resultado de los mismos. En este sentido, ni se recogió una categoría nueva de “macro eventos” (como sucede en la mayoría de las

normativas europeas y como hubiera sido conveniente) y, el régimen sancionador absolutamente desproporcionado para los pequeños empresarios que se había fijado en el borrador de la Comunidad de Madrid (hasta 900.000 euros de multa) tratando de impedir nuevas situaciones como la del Madrid Arena, quedó de aplicación a todos los empresarios siendo esto absolutamente desproporcionado y motivando un marco de actividad generador de espanto en sentido estricto -ahuyentar, asustar, huir- para este tipo de actividades económicas.

En esta materia también tomaron la palabra D. José Carlos Ramón y D. Dionisio Lara quienes manifestaron el disgusto de los empresarios por el incumplimiento de los compromisos adoptados, por la ocasión perdida, por la inseguridad jurídica y por la falta de sensibilidad con el empleo que producía la actuación *irresponsable* de la Comunidad de Madrid.

El otro punto que abordó el Presidente de Hostelería fue el relativo al estado de los trabajos del Borrador de Ordenanza Municipal de Estímulo Económico. Comenzó recordando que el sector de la hostelería era favorable a que cualquier persona / comerciante que quisiera participar de actividades hosteleras debía poseer la preceptiva licencia para ello. Continuó diciendo que el día 9 de enero –fecha en que estaba prevista su aprobación por el Ayuntamiento- se pospuso pues el texto había suscitado importantes divergencias internas entre las diferentes direcciones del Ayuntamiento.

También informó de que había recibido quejas de miembros del sector del comercio, no del Presidente de la Comisión de Comercio, pidiendo que acudiera a dicha reunión la Comisión de Comercio, o bien que se retirara el punto del orden del día. D. Rafael de Andrés indicó que este tipo de injerencias no constituían la forma de proceder de la casa y que, por tanto, resultaba imposible acceder a dichas demandas aisladas e inadecuadas para con la capacidad soberana sobre sus trabajos de las Comisiones de trabajo de CEIM/Cámara.



Terminó este punto recordando la voluntad del sector de la hostelería de llegar a un acuerdo con Comercio; cuestión que, recordó, debía ser tratada y decidida por los Presidentes de las Comisiones afectadas, es decir, por los Presidentes de la Comisión de Hostelería y de la Comisión de Comercio.

Sus últimas palabras antes de cedérsela al Director General de Turismo de la Comunidad, fueron para recordar a todos los presentes la importante unión del sector de la hostelería madrileño, unión que se materializa en la defensa de sus intereses comunes.

#### **5 – ASUNTOS VARIOS**

En este punto, intervino el Director General de Turismo para invitar a todos los presentes a la inauguración, el viernes 24 de enero, a las 10h30 AM, de FITUR Madrid. Y para informar sobre la también invitación a los miembros a una visita privada del Museo del Prado que –amablemente– éste último había propuesta a la Consejería de Turismo. La gestión de dicha visita, prevista para el jueves 23 de enero a las 20h30 PM, se acordó que sería gestionada desde la Cámara.

A continuación, la Directora General del Aeropuerto Madrid-Barajas, D<sup>ña</sup>. Elena Mayoral, intervino. En dicha intervención recordó los datos de 2013 del aeropuerto y, matizó que, dados los últimos datos del año- las perspectivas parecían buenas.

También informó sobre la reunión en el aeropuerto de Madrid-Barajas, del Comité de Coordinación Aeroportuaria de Madrid y la consolidación del Plan Bienal.

Comentó que, por los acontecimientos, parecía que IBERIA se iba consolidando e informó de que Air Europa había tenido un crecimiento espectacular, con la apertura de nuevas rutas, como la de Sao Paulo en el mes diciembre.

También informó de la apertura en 2014 de Air Norwegian y la próxima puesta en marcha de nuevas rutas a Asia. En este sentido, declaró que las perspectivas de futuro eran buenas.

Continuó su intervención, D<sup>ña</sup>. Elena Mayoral, agradeciendo a todos, también a los empresarios, las actuaciones que se estaban llevando a cabo para dinamizar el turismo. Procedió a informar sobre la reforma que se está llevando a cabo en el aeropuerto con el incremento de metros cuadrados destinados a espacios comerciales, desarrollando la oferta y la potencia mediante la atracción de marcas que los ciudadanos reconozcan de la calle, para que lo asocien con Madrid y con la marca España. Estos cambios, comentó, producirán un aumento de los ingresos lo cual permitirá una bajada de las tasas y, algo que es muy importante, generará doscientos puestos de trabajo nuevos. A título de ejemplo comentó que, al igual que en otros aeropuertos de mundo, se estaba habilitando en el lado tierra, un espacio con 15 habitaciones cuya finalidad es fundamentalmente ofrecer un espacio de reposo y relax a los pasajeros en tránsito.

En este punto, D<sup>ña</sup>. Elena Mayoral extendió a todos los presentes una invitación para – una vez finalizadas las reformas del aeropuerto Madrid-Barajas- realizar una visita del *nuevo* aeropuerto.

La siguiente intervención corrió a cargo de D. Antonio Gil, Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, quien declaró coincidir con el diagnóstico realizado en su Informe por D. Jesús Gatell. El Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid aportó datos de ocupación hotelera y transmitió a todos los presentes que la situación del sector era desesperada. Dicho esto, añadió que era muy necesario emprender acciones para ver la luz al final del túnel y recordó la importancia de ir más allá pues la situación no se debería estabilizar en un momento como el actual, es decir, en un momento de ruina. Por último, y enlazando con lo dicho por el Director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, recordó que el esfuerzo debía realizarse y focalizarse en el ámbito internacional y no en el nacional.



Continuó su intervención D. Antonio Gil, Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, solicitando al Delegado del Área de Gobierno de Las Artes, Deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid, D. Pedro Corral, un balance sobre el Plan de Choque puesto en marcha por el consistorio madrileño a finales del año, a lo que D. Pedro Corral accedió gustosamente a enviar a todos.

Terminó su intervención informando a los presentes sobre las actuaciones realizadas por la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid respecto a la publicación del *Real Decreto Ley 16/2013, de 21 de diciembre, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores*, siendo estas actuaciones la petición al Presidente de CEIM de actuar con contundencia en CEOE y sobre la necesidad de que CEIM se manifieste con claridad sobre este asunto de gran trascendencia empresarial. Finalizó D. Antonio Gil avanzando unos datos sobre los efectos perversos que sobre el sector hotelera tiene la aplicación del mencionado Real Decreto.

En este punto también intervino D. Juan José Blardony, quien aportó datos sobre los efectos negativos en el empleo y en la economía de la aplicación del Real Decreto en el sector de la hostelería.

En este sentido se alcanzó el siguiente acuerdo 3:

- *Trasladar al Presidente de CEIM/Cámara la voluntad de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos y de la Comisión de Hostelería y Restauración de que CEIM traslade a CEOE, al Ministerio de Trabajo, al Ministerio de Hacienda y a los diputados territoriales de la Comunidad de Madrid en el Congreso de los Diputados, la enorme preocupación de dichos sectores por las consecuencias del Real Decreto-ley 16/2013, de 20 de diciembre, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores y, en concreto por la modificación del artículo 109 de la Ley General de la Seguridad Social que pasa a incluir nuevos conceptos en la base de cotización a la Seguridad Social que antes quedaban exentos.*

*Igualmente, el rechazo en cuanto a la forma en la que el Gobierno ha trabajado el contenido de una reforma de tanto calado en la medida en que no se ha consultado previamente a los sectores afectados, y el rechazo al fondo, ya que se aumentan los costes de personal a las empresas y se penaliza*

*el consumo interno, haciendo que muchos trabajadores tengan menos liquidez a final de mes, con el consiguiente perjuicio en el consumo interno.*

*Por último, solicitar que el mencionado Real Decreto Ley, en su tramitación parlamentaria, no sea meramente convalidado permitiendo así que en el Congreso y en el Senado se produzca un debate y reflexión sobre el impacto, y eventualmente, la posibilidad de realizar las modificaciones necesarias para evitar perder facturación a sectores de actividad medulares para la economía y el empleo como el hostelero y el hotelero.*

A continuación, volvió a intervenir D. Antonio Gil, en esta ocasión para pedir un control en la aplicación de la tarifa única de los taxis al aeropuerto, pues se estaban produciendo abusos cobrando de más por conceptos que ya se encuentran incluidos en dicha tarifa única.

En este sentido se alcanzó el siguiente acuerdo 4:

- *Trasladar al Ayuntamiento la necesidad de que controlen la aplicación correcta de la tarifa única al aeropuerto y, la necesidad de establecer un mecanismo de penalización por el cual a aquellos taxis que se compruebe que estén abusando del sistema les sea retirada la licencia.*

Intervino a continuación D. Juan José Blardony para comentar el “vacío legal” que se estaba produciendo por la aplicación de la Sentencia de Tribunal Supremo por la que se anula una importante parte del articulado de la Ordenanza de Licencias de 2009, sistema por el cual el Ayuntamiento de Madrid creó organismos privados intermedios para la concesión de licencias.

En este sentido, D. Juan José Blardony hizo un llamamiento para reclamar que se impulse con rapidez y agilidad –y no esperar a la fecha prevista 2017/2018- la reforma del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) pues actualmente existen unas limitaciones de aforo para bares y restaurantes anacrónicos que hacen difícilmente viable estos negocios. Recordó que la Asociación AMER y La Viña llevaban tiempo



trabajando en el asunto y, terminó su intervención recordando que, la complejidad técnica de la materia unida a la falta de técnicos sobre la misma tanto en CEIM como en la Cámara, hacía conveniente adoptar del siguiente acuerdo:

En este sentido se alcanzó el siguiente acuerdo 5:

- *Solicitar el compromiso de CEIM y de Cámara de Comercio para la organización de los trabajos sobre el futuro Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) siendo en este caso necesaria la contratación de expertos externos sobre la materia.*

En este asunto, quiso el Presidente de la Comisión de Hostelería y Restauración, D. Rafael de Andrés intervenir para hacer hincapié en la importancia y la necesidad de modificar el sistema de determinación de aforos.

A continuación D. José Antonio Fernández-Cuesta informó sobre la publicación al día siguiente de los datos sobre turismo y demandó al Presidente autorización para proceder a enviárselos a los miembros. El Presidente de Turismo autorizó dicho envío.

No hubo ruegos y preguntas y siendo las 12 del mediodía, los Presidentes de Turismo y Hostelería de CEIM/Cámara, D. Jesús Gatell y D. Rafael de Andrés, dieron por concluida la Comisión Conjunta de Turismo, Ferias y Congresos y de Hostelería y Restauración de CEIM/Cámara de Comercio de Madrid.

**Anexo 1.-  
Infos primera reunión del Comité de Coordinación Aeroportuaria de Madrid –  
Aeropuerto de Barajas 11/12/2013**

Durante la sesión se ha puesto de manifiesto una voluntad común para aunar esfuerzos a favor de una política aeroportuaria que facilite el desarrollo económico y social de la comunidad autónoma. Este primer encuentro ha servido para hacer una *primera valoración de la situación actual del aeropuerto de Madrid-Barajas* y el comité ha encargado la elaboración de un Plan de Promoción del Transporte Aéreo de Madrid que será coordinado por AENA.

Estos comités de coordinación aeroportuaria, regulados por el Real Decreto-ley 20/2012, nacen con la voluntad de ofrecer un **cauce de participación** en la gestión aeroportuaria a todas las Administraciones Públicas y a los principales **agentes económicos y sociales**.

Formarán parte de estos comités *un representante del Ministerio de Fomento, que ejercerá como presidente*; dos representantes de la *comunidad autónoma*; tres representantes de *AENA*; tres representantes de las *corporaciones locales*, designadas a propuesta de la asociación de municipios y provincias de ámbito autonómico; un representante del *Consejo de Cámaras de la comunidad autónoma*; y por último, un representante de las *organizaciones económicas y sociales representativas* en la Comunidad Autónoma, designado por ésta.

En cuanto a las *funciones*, que se establecen por el citado Real Decreto Ley, son:

- *Velar por la adecuada calidad de los servicios y la actividad de los aeropuertos*, proponiendo actuaciones que se consideren necesarias para impulsar el desarrollo de la actividad aeroportuaria.
- Colaborar con AENA, y, en su caso, las administraciones públicas competentes, en la *definición de la estrategia a desarrollar con relación los aeropuertos* de la respectiva comunidad o ciudad autónoma, en particular, en el ámbito comercial, tomando en consideración su contexto territorial y competitivo.
- Conocer las *propuestas de AENA en materia de servidumbres aeronáuticas y acústicas*.
- Colaborar con AENA en materia de *definición de las líneas estratégicas de los aeropuertos*, en particular informando los Planes Directores de los respectivos aeropuertos, antes de ser sometidos a su aprobación por el Ministerio de Fomento.

- Conocer del *procedimiento de consultas desarrollado por AENA* en materia de tarifas aeroportuarias
- Canalizar las *actuaciones relacionadas con la promoción del transporte aéreo*, en el ámbito de sus competencias.
- Promover las *acciones que sean necesarias para el fortalecimiento de la conectividad aérea* mediante el establecimiento y promoción de nuevas rutas aéreas, internacionales y nacionales.

- *Recabar los datos e información sobre cualquier aspecto de la gestión aeroportuaria* que sean necesarios en orden a poder cumplimentar las demás funciones que se les atribuyen en este apartado.
- Desarrollar cuantas funciones se consideren convenientes para *incrementar el transporte de pasajeros y la carga aérea*, así como otras que le atribuyan las disposiciones adoptadas en materia de aeropuertos de interés general.

A la reunión celebrada que se ha celebrado este pasado miércoles y que ha presidido la secretaria General de Transporte del Ministerio de Fomento, Carmen Libroero, han asistido los consejeros de Transportes, Infraestructuras y Vivienda; y de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de Madrid, así como los alcaldes de San Sebastián de los Reyes y Parla, y representantes del Ayuntamiento de Madrid, Cámara de Comercio y AENA.

Fuente: Diversos medios de comunicación on-line.

## ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS

14 de febrero de 2014

ASISTENTES:

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell

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

Dña. Paloma Adrados, D. Fernando Ahijón, Dña. Victoria Campos, Dña. Isabel Barrionuevo, D. Nicolás Benito, D. Antonio Caballos, Dña. Teresa de la Cal, D. Álvaro Carrillo, D. José Carlos Cercas, D. Laudelino Cisneros Fuentes (en representación de D. Felipe Navio), D. José Antonio Fernández, D. Javier Fernández, D. Antonio Galán, D. Álvaro García-Hoz, D. Antonio Gil, D. Tomás Gutiérrez, Dña. Rosa de Juan, D. Jesús Martín, D. Antonio Martín, D. Alfonso del Poyo, D. José Luis Prieto, D. Juan Manuel del Rey, D. Pedro Serrano (en representación de D. Dionisio Lara), D. David Solar y D. Javier Zamora.

Se excusaron:

Dña. Ángeles Alarcó, D. Rafael Andrés, Dña. Mercedes Carreño, D. Joaquín del Castillo, Dña. Mar de Miguel, Dña. Dolores García, Dña. Carmen González, D. Pedro González, Dña. Elena Mayoral, D. Luis Peiró y D. Emilio Villar.

D. Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara y CEIM, el 14 de febrero de 2014, siendo las 10:50 horas, en la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior (25/09/13).
2. Informe del Presidente.
3. Informe Fitur 2014
4. Ruegos y preguntas.

D. Jesús Gatell inicia la sesión agradeciendo a los presentes su asistencia. A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con la,

#### 1 – APROBACIÓN DEL ACTA

De la reunión anterior que, de manera unánime, es aprobada por los asistentes, haciéndose la salvedad de la modificación realizada a última hora, por petición expresa de Dña. Elena Mayoral, Directora General del Aeropuerto de Madrid - Barajas.

La Comisión acuerda aprobar el acta de la reunión anterior, con la modificación solicitada por Dña. Elena Mayoral, Directora General del Aeropuerto de Madrid – Barajas.

#### 2 – INFORME DEL PRESIDENTE

El presidente comienza presentando la constitución de la Unión Empresarial para la Promoción Turística de Madrid, integrada originariamente por asociaciones que representan a hoteles, hostales, restauración, comercio, ocio nocturno, agencias de viaje y organizadores de congresos, presidida por D. Antonio Gil, y cuyo fin es promover el turismo de Madrid desde un punto de vista netamente empresarial.

D. Antonio Gil toma la palabra exponiendo los motivos de la creación de la Unión que, a su juicio, surge de la necesidad de la difícilísima situación en la que se encuentra el turismo de Madrid, sin que las Administraciones reaccionen con diligencia y prontitud.

Ante la iniciativa tomada por el Ayuntamiento de Madrid y por el Gobierno de la Comunidad, dando origen cada uno a su nuevo organismo dedicado al turismo, La Unión quiere colaborar con el sector público e impulsar la creación en 2014 de un ente único de promoción turística de Madrid.

Finaliza el Sr. Gil su intervención indicando que la Unión será presentada de manera oficial en la primera semana de marzo.

Retoma así el Sr. Gatell la palabra felicitando a los miembros fundadores de la Unión en nombre de la Comisión y deseándoles los mayores éxitos.

Solicita en este momento la palabra el representante de la Asociación de Empresarios de Campings de Madrid, reclamando su inclusión en la recientemente formada Unión Empresarial, ya que, entienden, es una agrupación de empresarios en la que deben estar presentes.

El Sr. Gil, en calidad de presidente de la Unión, replica que en una próxima reunión de la Comisión directiva de la Unión y, conforme a lo establecido en los estatutos de la misma sobre la incorporación de nuevos miembros, se estudiará su petición.

Retomando su exposición, el Sr. Gatell hace referencia a la “economía colaborativa” que, en el sector turístico, se estima que está generando alrededor de 3.500 millones de euros al año y ha registrado un crecimiento aproximado del 25% en el último ejercicio.

Afirma el Sr. Gatell que es inadmisibles que pisos y casas particulares, que no tributan por una actividad mercantil irregular, que no poseen la licencia requerida para esta actividad y que no reúnen las condiciones necesarias de seguridad, higiene, etcétera, exigidas a los establecimientos hoteleros y hosteleros, puedan llevar a cabo una actividad ilícita, en clara competencia desleal, sin que las autoridades hagan nada por evitarlo.

Tras las aportaciones de otros miembros de la Comisión al respecto, el Presidente propone el siguiente acuerdo a los presentes:

**La Comisión acuerda solicitar a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid la regulación de los alojamientos aleales e ilegales, conforme a lo reclamado por las asociaciones de hoteles y hostales de Madrid.**

Hace ahora referencia el Sr. Gatell a un informe del ITH, en el que se recopilan curiosidades relacionadas con el turismo tales como el origen del desayuno buffet, los vuelos “low-cost”, el servicio “todo incluido”, etcétera, conceptos todos ellos acuñados a mediados del siglo pasado, y no tan actuales como cabría imaginar.

Abre el presidente un nuevo capítulo en su exposición haciendo ahora referencia a las cifras generadas por la industria turística en 2013 que, de manera resumida, se exponen a continuación:

60 millones de turistas extranjeros visitaron España el pasado año (5,6% de aumento sobre 2012) constituyendo así un nuevo récord. De ese total, un 7% o 4,2 millones estuvieron en Madrid, lo que supone una caída del 5,3% respecto a 2012, convirtiéndose en el sexto destino turístico en España en 2013.

Por tipo de alojamiento, el 64% se hospedaron en hoteles, el 19% en vivienda propia y el 10,4% en viviendas de alquiler.

Atendiendo al motivo de la visita, el 86% lo hizo por ocio, el 6,7% por negocios, el 3,8% por motivos familiares o de salud y el 1,4% por estudios.

El 80,4% de los turistas llegaron por vía aérea, el 17,9% por carretera, 1,6% lo hizo en barco y sólo un 0,2% en tren.

Con origen en el Reino Unido fueron el 23,6%, el 16,6% vinieron de Alemania, de Francia llegó el 15,7% y el 5,4 de Italia.

1,5 millones de empleos fueron los directamente relacionados con el sector turístico en 2013, con un crecimiento del 1,9 sobre 2012, y de los que 1,2 eran de la hostelería.

Según la región de destino, Cataluña fue la más visitada con 15,6 millones de turistas (25,7%), seguida por Baleares (11 millones – 18,3%), Canarias (10,6 millones– 17,5%), Andalucía (7,8 millones – 13%), Valencia (5,9 millones – 9,8%) y Madrid (4,2 millones – 7%).

El gasto de los turistas en atención a su destino principal se repartió de la siguiente manera: Cataluña, 14 mil millones de euros; Canarias, 11 mil millones; Baleares, 10 mil; Andalucía, 8.300 millones; Valencia, 5.200 y Madrid 4.981 millones de euros.

Sin embargo, según el gasto medio por turista, el reparto resulta en que en Madrid esa cifra fue de 1.185€, estando por delante en este apartado Asturias con 1.345€ y Castilla La Mancha, con 1.302€; y seguida (Madrid) por Canarias (1.099€) y Andalucía (1.066€).



Por último, en el gasto medio por turista según el país de procedencia, el norteamericano es el que más gastó (2.069€), seguido por los nórdicos (1.175€) y por los suizos (1.047). En cuanto al gasto por países, Reino Unido (12 mil millones de euros) Alemania (9.700 millones) y Francia (5.900 millones), son los más destacados.

El turismo mundial creció un 5% en 2013. En Europa lo hizo un 6% y en España sólo un 0,4% en el mismo periodo.

Cataluña consiguió recaudar 99 millones de euros en 2013 gracias a la tasa turística. Un dinero, indica el Sr. Gatell, que se reinvierte en promoción turística. Además, ahora se estudia un impuesto sobre la aviación comercial que se espera genere 3,9 millones de euros cada año, aunque parece que tendrá un efecto disuasorio sobre el turista.

Según el presidente, hay que prestar atención a medidas que, como el euro requerido ahora para los carros en el aeropuerto de Barajas, o los sesenta céntimos en los aseos de la estación de Atocha, lejos de generar un beneficio, provocan mucho rechazo en el turista, al que, en lugar de facilitarle su estancia, se le complica innecesaria e injustificadamente.

En este sentido, medidas como el establecimiento de un precio fijo en el desplazamiento entre Madrid capital y el aeropuerto de Barajas, solicitado por los hoteles, parece acertado, aunque debe estar debidamente señalado y controlado para evitar la picaresca que ya se está produciendo.

Otras cuestiones que merecen ser comentadas, anuncia el Sr. Gatell son, por ejemplo, el inicio actividad de las compañías Norwegian y Aegean a partir del mes de junio de este año; la celebración del congreso mundial de ATM en Ifema, que atraerá a Madrid a unas 5.000 personas; lamentar que a la no celebración de los Juegos Olímpicos y a la cancelación de la inversión de Eurovegas, se añada la supresión del festival Madrid Río, muy apreciado por el sector del ocio y del turismo de Madrid.

En este momento, solicita la palabra D. Pedro Serrano, representante de Ocio nocturno, para resaltar que la perspectiva para la celebración del día del orgullo gay no parece mucho mejor que lo comentado anteriormente por el presidente. Una celebración que deja en Madrid más de 100 millones de euros, quizás la más importante, comienza a languidecer debido a los cambios de ubicación, las limitaciones y, en general, el poco apoyo que recibe del consistorio de la capital.

Apostilla el Sr. Gatell que Madrid se está convirtiendo en una ciudad gris y el lugar que hace años ocupó gracias a su oferta cultural y de ocio está siendo arrebatado por ciudades como Berlín.

Por último, señala el presidente, hay que felicitar por el acuerdo alcanzado por Iberia y el SEPLA, aunque, añade, espera que no sea demasiado tarde tras tres años de conflictividad y enfrentamiento.

**La Comisión acuerda felicitar a Iberia y al Sindicato de Pilotos de Líneas Aéreas, SEPLA, por el pacto alcanzado que, sin duda, redundará en beneficio del turismo de Madrid**

Antes de dar la palabra a D. David Solar, el Sr. Gatell felicita a D. Álvaro Carrillo por el éxito logrado con "Fitur Green" y "Fitur Tech", en el marco de Fitur, congregando a más de 4.000 personas.

Finalizado el presidente su informe,

**La Comisión acuerda darse por enterada del informe del Presidente de la Comisión.**

## 2 – INFORME FITUR 2014

Es ahora sí D. David Solar, representante de Fitur, quien hace uso de la palabra para exponer a los presentes los resultados de la última edición de Fitur, ampliados en documento anexo:

- 9.000 empresas
- 600 stands (incremento del 2% sobre 2013)
- 118.000 visitantes profesionales (+ 4%) y 100.000 no profesionales. Total de 218.000, lo que supone un aumento del 5% sobre 2013.
- Más de 7.000 periodistas y "bloggers"
- Pequeña contracción en la superficie ocupada que ha sido de 54.000m<sup>2</sup>, aunque ha habido más stands, empresas expositoras y profesionales.

El Sr. Solar añade una reflexión sobre la conveniencia de que en la ciudad se organizaran grandes eventos culturales que coincidieran en el tiempo con Fitur para así atraer a más visitantes a la ciudad.

Tras la presentación de estos datos, D. Alfonso del Poyo interviene para solicitar de Ifema datos más concretos y, desde su punto de vista, más relevantes a la hora de analizar los resultados obtenidos y extraer conclusiones más efectivas para las empresas de la industria turística. Así, menciona, origen de los visitantes, sectores y subsectores en los que trabajan, referencias a periodos temporales más amplias y no sólo al año precedente, etcétera.

Lamenta el Sr. del Poyo que Fitur pasa cada vez más desapercibido en el volumen de ocupación hotelera. Ha dejado de ser un evento de referencia para el sector para convertirse en una feria más.

Toma la palabra D. Antonio Martín, de Ifema, para informar a los asistentes que Ifema ha celebrará en el primer semestre varios congresos internacionales, entre ellos alguno sobre oncología, sobre psiquiatría o sobre aeronáutica, superando todos ellos los 1.000 asistentes.

En general, comenta el Sr. Martín, Ifema está mejorando sus resultados sobre 2013 porque las ferias muestran hasta ahora cierto crecimiento.

Finalizado la intervención de los representantes de Ifema, se abre el capítulo de “Ruegos y Preguntas” en el que El Sr. Gatell propone a la Comisión un nuevo acuerdo, esta vez sobre la situación en la que se encuentra el Palacio de Congresos y Exposiciones de la Castellana, cuya inactividad genera gran incertidumbre en el sector. Así,

<p>La Comisión acuerda elevar un escrito a Turespaña y al Ministerio de Industria y Turismo reclamando una explicación motivada al cierre, sin fecha prevista de reapertura, del Palacio de Congresos y Exposiciones de la Castellana.</p>
--

A continuación, el Sr. Gatell hace referencia a las recientes iniciativas de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de la capital, creando cada Administración un nuevo instrumento de promoción y atracción de turistas, reaccionando una vez más de manera individual y obviando nuevamente los intereses de los sectores turístico y comercial de la región.

Dice el presidente que la empresa privada tendrá cabida en ambas iniciativas pero que, para ello, será necesario voluntad, claridad y unidad en las posiciones, y firmeza en las reclamaciones y en los planteamientos que realicen al poder público.

Tras un debate entre distintos miembros de la Comisión, se propone el siguiente acuerdo:

La Comisión acuerda por unanimidad recabar de Cámara y CEIM el apoyo la iniciativa del Ayuntamiento de Madrid de liderar la oferta turística madrileña, tanto por la relevancia de la misma como por el presupuesto destinado a tal fin, manifestando además de manera expresa, que no se trata de una postura rupturista frente a la propuesta de la Comunidad de Madrid, sino de postular la unión de los intereses de todos los agentes involucrados para encontrar así la solución más adecuada a las necesidades turísticas de la región.

No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 12:21 horas.

## ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS

8 de abril de 2014

ASISTENTES:

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell

**Secretaría Técnica:**

D<sup>a</sup>. Paloma Adrados Coart - CEIM

D<sup>a</sup>. Elsa Salvadores Janssen - COCIM

**Invitados:**

D<sup>a</sup>. Sol Olábarri. Secretaria Gral. CEIM

D. Manuel López-Medel. Secretario Gral. COCIM

D. Ángel Luis Martín. Director Gral. de Comercio de la Comunidad de Madrid

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

Rafael Andrés Llorente, D. Jesús Martín Peinado, D. Fernando Ahijón, D. Juan Carlos Basabé Aguado, D. Juan Luis Burgué, D. Rafael Cámara Palacios, D<sup>a</sup>. Mercedes Carreño, D. Álvaro Carrillo de Albornoz, D. Alfonso del Poyo, D. Juan Manuel del Rey Ávila; D. José Luis Diana; D. Arcadio Echezarreta; D<sup>a</sup>. María Encinas; D. Juan Escudero; D. Javier Fernández Andrino; D. José Antonio Fernández-Cuesta; D. Antonio Gil Alonso; D. Dionisio Lara; D. Pedro Pablo González Rodríguez; D. Antonio Martín Pastor; D. Francisco Pascual García; D. José Carlos Ramón Cercas; D. Juan Carlos Ruiz; D. Federico Sánchez; D<sup>a</sup>. Mariola Olivera (COCIM); D. Juan Ignacio Aguilar Durán (COCIM); D<sup>a</sup>. Elena Mayoral Corcuera (AENA); D<sup>a</sup>. Victoria Baños Campos (AENA)

**Se excusaron:**

D. Pedro Corral Corral; D<sup>a</sup>. Mar de Miguel; D. Joaquín del Castillo; D<sup>a</sup>. Teresa de la Cal; D<sup>a</sup>. Dolores García Gómez; D. Luis Peiró Montiel; D. Antonio Sánchez de León; D. Javier Zamora Sánchez de León

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y de la Cámara, el 8 de abril de 2014, siendo las 10:30 horas, en la sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior.
2. Informe del Presidente
  - Datos del turismo: expectativas y tendencias
  - Informe de análisis sobre el estado de los trabajos tras la firma de adhesión a la Asociación Plataforma Turística de 20 de diciembre de 2013
  - Informe sobre la creación y los trabajos de la Unión para la Promoción Turística de Madrid
  - Situación de la Propiedad Intelectual y el Turismo
3. Informe del Secretario General de la Cámara, D. Manuel López Medel, sobre la nueva Ley de Cámaras (Presentación de power point).
4. Presentación del Director General de Comercio de la Comunidad de Madrid, D. Ángel Luis Martín, de la Campaña conjunta Comunidad – Cámara de Madrid, de promoción del turismo de compras en el mercado chino.
5. Ruegos y preguntas.

Se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con,

**1 – APROBACIÓN DEL ACTA DE 14 DE ENERO DE 2014**

De la reunión anterior de que, de manera unánime, es aprobada por los asistentes.

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

**2 – INFORME DEL PRESIDENTE**

Comienza el Sr. Gatell informando sobre la reelección, el 24 de marzo, de D. Arturo Fernández como Presidente de CEIM.

**Acuerdo 1:** Trasladar a D. Arturo Fernández, en nombre de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos una felicitación por su reelección al frente de CEIM.

**Acuerdo 2:** Felicitar a D. Rafael de Andrés, Vicepresidente de CEIM, por su elección y por haber sido nombrado por el Presidente de CEIM, Vicepresidente responsable del Área de Turismo y Hostelería de CEIM.

**A continuación, el Presidente de la Comisión informó sobre:**

- Próxima reunión con el Presidente y con la Secretaria General para el nombramiento de los Vicepresidentes de la Comisión;

- Presentación el 2 de abril de la Unión por la Promoción Turística de Madrid presidida por D. Antonio Gil y compuesta por hoteleros, agencias de viaje, ocio nocturno, hostelería y comerciantes. D. Antonio Gil intervino para explicar que se trata de una Unión empresarial fuerte cuya función es hacer lobby para promover – sobre todo en clave internacional- Madrid como destino turístico;
- La celebración de una Junta Directiva de la Plataforma Turística de la Comunidad de Madrid (Clúster de Turismo);
- Celebración de la Asamblea general de CEOE esa misma tarde;
- Celebración el 19 de febrero del Comité de Coordinación Aeroportuaria;
- Presentación por el Presidente de CEHAT, D. Juan Molas, del informe del Observatorio de la Industria Hotelera Española;
- Anuncio de la celebración en abril del año 2015 de la *Cumbre Global de Turismo*;
- Recordatorio de las ayudas al sector del turismo recientemente publicadas “*Emprendetur*” cuya información y difusión se realizó entre todos los miembros de las Comisiones afectadas;
- Los trabajos que ese estaban realizando en materia de Viviendas Turísticas, cuyo último texto de la Comunidad de Madrid desagradaba profundamente al sector que, lleva tiempo trabajando en la materia con poco éxito frente a la Comunidad de Madrid. Informó D. Antonio Gil cuyas palabras fueron para lamentar el texto último sobre Viviendas Turísticas cuyo contenido recogía muy parcialmente algunas de las alegaciones realizadas en diciembre de 2013 al primer borrador de texto; también recordó la trascendencia de que se apruebe dicho texto en Madrid pues supondría el pistoletazo de salida para el resto de Comunidades y, por último, además de lamentar la falta de acción sobre política de turismo en la Comunidad de Madrid, recomendó a todos los miembros leer la memoria de impacto cuyo contenido justificativo para la aprobación del texto sobre Viviendas Turísticas resultaba improcedente con frases tipo “...las tendencias y la necesidad de rentabilizar los inmuebles dada la crisis...”;
- Los trabajos en curso sobre el ente único del turismo de Madrid y declaró que la idea era que estuvieran presentes la Cámara de Comercio de Madrid, la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid. A este respecto la Secretaria General de CEIM le pidió al Presidente de la Comisión que le recordara su representación institucional en dicha reunión y le explicara el por qué la ausencia entre los nombrados de la Confederación Empresarial de Madrid.
- La Ley de propiedad intelectual cuyo contenido juzgó de satisfactorio para el sector.

Cedió el Presidente de la Comisión, la palabra a D<sup>a</sup>. Elena Mayoral, Directora General del Aeropuerto Adolfo Suárez-Madrid Barajas, quien informó sobre los [últimos datos](#) del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas informando de que se afianza la recuperación de sus datos de tráfico tras subir el 1,6% en marzo, por segundo mes consecutivo, el número de pasajeros registrados. De los 3.224.917 pasajeros del último mes, el mayor incremento llegó de la mano del tráfico nacional, que asciende el 5,5 % (949.759) respecto a hace un año. También indicó que el alza del 5,5 % del tráfico nacional de pasajeros lograda en marzo es la mayor desde enero de 2010, y que sigue el cambio de tendencia que arrancó el pasado mes de febrero, cuando el tráfico nacional ya subió el 0,6 %.

A continuación intervino D. Juan Luis Burgué para rectificar el contenido de la afirmación realizada por el Presidente de la Comunidad de Madrid sobre que se había alcanzado (el Gobierno de la Comunidad de Madrid) un acuerdo con Iberia para reducir las tasas aeroportuarias en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, y sobre el anuncio de que se iban a poner en marcha 17 nuevas rutas. D. Juan Luis Burgué explicó con detalle el procedimiento para la fijación de las tasas aeroportuarias y recordó que las Comunidades Autónomas no tienen competencia sobre esta materia y ni siquiera tiene asiento en la mesa de negociaciones que versa sobre la materia.

Tras este apartado, se alcanzaron los siguientes acuerdos:

**Acuerdo 3:** Felicitar y apoyar la propuesta realizada por la Alcaldesa de la capital, D<sup>a</sup>. Ana Botella y por el Gobierno de la Comunidad de Madrid presidido por D. Ignacio González, de restringir las manifestaciones en lugares como la Puerta del Sol, y la necesidad de su ordenación para hacerlas compatibles con la libre circulación de los ciudadanos y con el normal funcionamiento de las actividades empresariales.

Los empresarios madrileños, conscientes de que manifestarse es un derecho constitucional, estiman muy oportuno que, desde la delegación de Gobierno, se lleven a cabo las actuaciones necesarias con el Ministerio para que se estudie la posibilidad de revisar y/o modificar los recorridos de las manifestaciones, facultad que aparece recogida en la Ley Orgánica reguladora del Derecho de Reunión.

Esta demanda, antigua reivindicación empresarial, tiene como objetivo hacer compatible el derecho de manifestación con el derecho al trabajo y al normal desarrollo de la actividad empresarial y turística, actividades todas ellas que se ven muy perjudicadas por este tipo de manifestaciones.

En este sentido, es de especial importancia que las Administraciones actúen con responsabilidad y que se pongan en marcha estas medidas y que, además, se desarrolle un marco legal que dote de especial protección las Zonas de Especial Afluencia Turística.

**Acuerdo 4:** Lamentar y mostrar su total rechazo al trato indigno y manipulado que con ocasión de las manifestaciones del 22 de marzo se dispensó al Cuerpo nacional de Policía.

**Acuerdo 5:** Felicitar al Gobierno de la Comunidad de Madrid por el anuncio de que prevé bonificar y compensar las tasas que cobran por ocupación de edificios públicos en rodajes.

**3 – PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE COMERCIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LA CAMPAÑA CONJUNTA COMUNIDAD – CÁMARA DE MADRID, DE PROMOCIÓN DEL TURISMO DE COMPRAS EN EL MERCADO CHINO.-**

D. Ángel Luis Martín realizó la presentación en la cual también intervino D<sup>a</sup>. Mariola Olivera, Directora de Desarrollo Empresarial de COCIM.



**4 - INFORME DEL SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA, D. MANUEL LÓPEZ MEDEL, SOBRE LA NUEVA LEY DE CÁMARAS (PRESENTACIÓN DE POWER POINT).**

El Secretario General de la Cámara de Comercio de Madrid realizó una presentación sobre la nueva Ley de Cámaras.

**5 - RUEGOS Y PREGUNTAS.-**

No hubo ruego y preguntas.

Siendo las 13 horas, el Presidente dio por concluida la Comisión Mixta de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM/Cámara de Comercio de Madrid.

## ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS

4 de junio de 2014

ASISTENTES:

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell

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

Dña. Paloma Adrados, D. Rafael Andrés, Dña. Victoria Baños, Dña. Isabel Barrionuevo, Dña. Teresa de la Cal, D. Andrés Encinas, D. Juan Escudero, D. Álvaro García-Hoz, D. Antonio Gil, D. Antonio Gonzalo, Dña. Rosa de Juan, D. Juan Ignacio Lamata, D. Dionisio Lara, D. Jesús Martín, D. Antonio Martín, D. José Miguel Martín, D. Juan Manuel del Rey, D. Primitivo Rodríguez, D. Manuel Soria y D. Emilio Villar.

**Se excusaron:**

Dña Mercedes Afonso, D. Alberto Arranz, D. Juan Luis Burgué, D. Francisco Cañamera, Dña. Mercedes Carreño, D. Joaquín del Castillo, D. Pedro Corral, Dña., D. José Luis Diana, D. Javier Fernández, D. José Antonio Fernández, Dña., Nazaret García, D. Guillermo González, Dña. María del Mar de Miguel y D. José Luis Merino.

D. Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara y CEIM, el 4 de junio de 2014, siendo las 16:50 horas, en la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior (08/04/14).
2. Informe del Presidente.
3. Informe de evolución de la constitución del Ente Único para la Comunicación y Promoción de Madrid.

4. Análisis sobre la situación de las viviendas turísticas y la nueva reglamentación de la Comunidad de Madrid.
5. Propuesta de sustitución y nombramiento de nuevo vicepresidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara de Madrid.
6. Ruegos y preguntas.

D. Jesús Gatell inicia la sesión dando la bienvenida a D. Juan Ignacio Lamata, presidente de la Comisión de Comercio de la Cámara y Ceim. A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con la,

#### 1 – APROBACIÓN DEL ACTA

De la reunión anterior que, de manera unánime, es aprobada por los asistentes.

La Comisión acuerda aprobar el acta de la reunión anterior
--

#### 2 – INFORME DEL PRESIDENTE

El Sr. Gatell repasa las distintas actividades y convocatorias en las que recientemente ha participado tales como la presentación del estudio elaborado por THR sobre el ente único de promoción y turismo.

Asistió el Sr. Gatell también a presentación del informe “Expectativas 2014”, desarrollado por Deloitte, del que se desprenden dos conclusiones importantes: por un lado, que la percepción de visitantes de la capital sobre la ciudad es mayoritariamente negativa (mucho peor de lo esperado, 17%; peor de lo esperado, 45%) frente a la valoración de Barcelona, que es mejor de lo esperado en un 47% (13% en el caso de Madrid). Y por otra parte, que aunque 2013 no fue un buen año para Madrid, se prevé que 2014 sí lo sea. Así se desprende de la encuesta realizada a profesionales del sector, de los que el 31% piensa que será igual que el año anterior; el 62%, que será mejor; y el 7% mucho mejor. Se desestima que pueda ser peor que 2013.

En el Foro Hosteltur, organizado en la Fundación Mapfre, se analizó la oferta hotelera frente a la creciente tendencia de los alquileres vacacionales, generándose un interesante debate entre los partidarios de cada una de las opciones.

Y por último, mencionó el Sr. Gatell la jornada organizada en CEIM el 2 de junio, en la que se analizó la relación entre internet y el turismo.

En cuanto a datos, el mes de abril se cerró en Madrid con la visita de 405.000 turistas, siendo el total del cuatrimestre de 1.396.779 visitantes, lo que supone un 5% más que en el mismo periodo del año precedente. Una cifra por lo que no conviene estar satisfecho si se tiene en cuenta el pésimo resultado de 2013. Es decir, es un resultado positivo pero que pone en evidencia el enorme camino que aún queda por recorrer.

Es interesante el dato aportado por Familitur sobre el turismo nacional en el mes de abril, que creció un 39,9%. Ciertamente es que en 2014, la Semana Santa se ha celebrado en este mes (a diferencia de 2013, que fue en marzo), pero aun así, es un dato revelador sobre la incipiente recuperación de la economía española.

El presidente informa también de la reciente firma de un convenio entre la Plataforma para el Turismo y el Real Madrid por el que, jugadores de los equipos profesionales de fútbol y baloncesto, grabarán un vídeo promocional de Madrid de compras, gastronomía y cultura. Una Plataforma que está dividida en varias Comisiones y las que el Sr. Gatell invita a los asistentes a unirse.

Aprovecha el Sr. Gatell para felicitar a Dña. Paloma Adrados por el traslado que desde CEIM se ha realizado de las circunstancias del sector al grupo de trabajo de Turismo de la CEOE, organización que lo elevará al Gobierno de España, junto a la problemática de otros sectores.

También se ha firmado un acuerdo con Iberia, para que todas las tarjetas de embarque que se emitan en vuelos de la compañía en todo el mundo lleven en su anverso alguna imagen de Madrid.

Otros acuerdos alcanzados para la promoción de Madrid fueron con la revista Telva, que publicará un número especial de 45 páginas y con la compañía aérea Norwegian, que comienza a operar en el presente mes de junio.

Además, apunta el Sr. Gatell, existe la intención de fomentar los viajes de periodistas de países como Holanda, Inglaterra y Alemania, con el fin de promocionar Madrid en los medios turísticos de estos países emisores.

Continúa el presidente rindiendo cuenta a los asistentes de las novedades más destacadas y apunta ahora la futura organización del World Travel Tourism Council en 2015, que será un evento de gran relevancia y repercusión el mundo del turismo.

Por otra parte, está previsto el establecimiento en Madrid del “C2 Europa”, denominado por el Sr. Gatell, el Davos de la creatividad, las nuevas tecnologías y el I+D+i, y que de manera exclusiva para Europa tendrá su sede en Madrid.

El presidente introduce el punto cuarto del orden del día, y cita aquí a D. Ramón Estalella como defensor de los intereses empresariales en Bruselas frente al auge de las viviendas turísticas, y critica que cada CCAA tenga su propia regulación sobre la materia. Así,

La Comisión acuerda darse por enterada del informe del Presidente de la Comisión

#### 4 – ANÁLISIS SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS Y LA NUEVA REGLAMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El presidente cede la palabra a D. Antonio Gil, quien inicia su exposición haciendo alusión a la comunicación publicada por la Comunidad de Madrid, a la conclusión de la intervención de D. Salvador Victoria, vicepresidente y portavoz del Gobierno de la Comunidad, tras el Consejo de gobierno celebrado el 29 de mayo. En este comunicado, la Comunidad de Madrid informa de que la normativa pretende regular el uso turístico de más de 8.000 viviendas existentes en la región, dinamizando y aumentando la calidad y la oferta del sector.

Se pregunta el Sr. Gil si son esos los objetivos que se deben perseguir con esta normativa y si en el Gobierno de la Comunidad de Madrid se es consciente de la situación que atraviesa el sector de la hotelería tras tres años de resultados negativos. Añade el Sr. Gil, si con esta regulación, que no exige ninguna dotación especial a esas viviendas, realmente se pretende aumentar la calidad de la oferta. Parece, más bien, concluye el Sr. Gil, que el objetivo es el opuesto y que el resultado será la destrucción de empleo.

Se trata, por tanto, continúa el Sr. Gil, de un momento grave en el que la competencia desleal de los propietarios de estas viviendas, o del sector inmobiliario, que está viendo una opción de negocio para los pisos a los que no consiguen dar salida, y las plataformas en internet, especialmente RBNB, cuyo valor en bolsa supera con creces el de cadenas como HYATT, pueden provocar la ruina a muchas empresas del sector, ya sean hoteles, hostales, pensiones, etcétera.

Ante la evolución de los hechos, el sector solicitó una normativa que regulara el uso de viviendas particulares para esta actividad. Sin embargo, el sentido que desde la Comunidad de Madrid se ha dado a esta normativa no es, ni mucho menos, el pretendido. Si cualquier vivienda puede ser homologada como establecimiento vacacional, estamos hablando de competencia desleal.

El sector, dice el Sr. Gil, demanda las mismas exigencias y requisitos en espacios, servicios, dotaciones, limpieza y seguridad que a los establecimientos tradicionales, con el único fin de velar por los intereses de los usuarios. Es imprescindible que se exija una licencia expedida por los ayuntamientos, que habilite estas viviendas para los usos pretendidos, y que las comunidades de vecinos conozcan y aprueben esa actividad porque, en caso contrario, será un claro ejemplo de competencia desleal amparado por las autoridades.

La Comunidad de Madrid debería seguir la senda marcada por ciudades que son un referente turístico mundial, como Nueva York y París que, atajando el problema que se planteaba con estas viviendas, han decidido establecer una limitación temporal como requisito para su uso turístico. Así, en Nueva York no es posible alquilar una vivienda particular con fines turísticos por menos de un mes. Y en París, el plazo mínimo es de siete días.

Inicialmente, sigue el Sr. Gil, se contempló en Madrid un plazo mínimo de cinco días pero el Consejo de Gobierno de la CAM finalmente eliminó esa propuesta del borrador del decreto. Un decreto que está todavía en fase de consulta, que se espera esté publicado antes del final de junio y ante el que el sector sólo tiene ya el recurso del presidente de la Comunidad, porque es evidente que se está cometiendo un desafuero con los hoteles de Madrid.

El 14 de mayo se envió a la Consejera, Dña. Isabel Mariño, una carta firmada por D. Arturo Fernández y, a 8 de junio aún no se ha recibido respuesta. Esta desatención por parte de

la Comunidad está sentando un mal precedente y deben ser las organizaciones empresariales como Cámara y CEIM, las que eleven la voz del empresariado ante las autoridades políticas.

Llegados a este punto de indefensión, no se puede descartar ningún tipo de medida de presión pero siempre contando con CEIM y Cámara.

Interviene en este momento D. Juan Escudero para añadir que en el sector del taxi, en el que hay convocado un paro el día 11 de junio, el intrusismo está también cada vez más activo. Tanto es así que incluso, a través de plataformas en internet como UBER, es posible cerrar un traslado sin licencia ni permisos de ningún tipo, siempre en vehículos particulares.

Solicita la palabra D. Jesús Martín Peinado que corrobora lo expresado por D. Antonio Gil, añadiendo que el daño que causan las viviendas particulares en el sector hotelero serán especialmente graves en los establecimientos de tres, dos y una estrella, así como a hostales y pensiones.

El Sr. Martín solicita la defensa de los derechos del sector con todos los medios que se acuerden sin descartar nada, contando para ello con el apoyo de toda la industria del Turismo.

Interviene en este momento D. Juan Ignacio Lamata quien, con un tono más conciliador, cree que no es momento aún de tirar la toalla. Hay, dice el Sr. Lamata, sectores que también se han visto afectados por la economía informal y que han logrado defender sus intereses. Quizás, por ejemplo, se podría promover la intervención del Ayuntamiento de Madrid para desarrollar una Ordenanza reguladora de la actividad en la capital que proteja a cualquier visitante.

Ante este último comentario del Sr. Lamata, el Sr. Gatell opina que será complicado que cualquier Ayuntamiento se pronuncie en esta materia, pues se trata de una materia competencia de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, continúa el Sr. Gatell, si podemos contar con las instituciones de acogida (Cámara y CEIM), para que sea a través de ellas como se pueda llegar a los poderes públicos.

Ahora bien, matiza el Sr. Gatell, la desconexión de ciertas esferas políticas de la realidad empresarial y social complican que podamos ser, cuando menos, escuchados en este momento. Así, a propuesta del Sr. Gatell,

La Comisión acuerda establecer un plazo de entre cinco y siete días para obtener una respuesta de los responsables políticos de la Comunidad de Madrid a los reiterados intentos del sector por obtener una regulación satisfactoria del hospedaje informal o viviendas vacacionales ilegales, antes de decidir adoptar medidas de repercusión pública.

Es ahora D. Antonio González Pérez quien expone la situación en la que se encuentran los campings y que, gracias a la intervención de la Guardia Civil en localidades como Lozoyuela, han conseguido frenar el avance de prácticas desleales, impulsadas e incluso gestionadas por los propios entes locales, tales como áreas abiertas para acampadas, casas rurales gestionadas con recursos públicos, guías turísticas promocionando establecimientos exentos de IVA, etcétera.

La Comisión acuerda trasladar a los responsables políticos de la Comunidad de Madrid su máxima indignación por la gestión de espacios públicos, viviendas rurales y publicaciones y guías, para beneficio de ayuntamientos que incurren en abierta competencia desleal al ofrecer servicios a precios menores a los del mercado gracias a que los gastos derivados del mantenimiento de todas esas instalaciones corren por cuenta de las arcas públicas.

Jesús Martín Peinado, requiere al presidente para que se solicite, con carácter urgente, una reunión al Colegio de Administradores de Fincas para trasladar la problemática de las viviendas de uso turístico y el conflicto que pueden generar en las fincas. Así,



La Comisión acuerda solicitar una reunión inmediata con el máximo responsable del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid, con el fin de transmitir la inquietud del sector por los peligros y problemas que conlleva la utilización de viviendas particulares para su uso turístico, sin medidas ni instalaciones adecuadas, en entornos vecinales distintos al pretendido.

Dña. Rosa de Juan apoya la demanda del sector hotelero y hace causa común con la inexplicable situación de indefensión que las autoridades están generando en distintos sectores de la industria.

Toma la palabra D. Rafael de Andrés para realizar una reflexión sobre la proliferación de actividades ilegales, el avance de la economía informal y el efecto devastador que están causando en distintos sectores. Quizás, dice el Sr. de Andrés, sería el momento de que la industria turística en su conjunto mostrara unidad y reclamara con una sola voz para así tratar de tener más fuerza. Y quizás, añade, una rueda de prensa podría surtir efectos disuasorios en el poder político, como ya ocurrió en alguna ocasión anterior.

El presidente introduce en este momento a D. Primitivo Rodríguez y a D. Manuel Soria, presidente y director general, respectivamente, de la Madrid Film Commission, organización que en los últimos tiempos se ha visto obligada a reducir su estructura y servicios al perder paulatinamente el apoyo de sus dos principales patronos, Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad.

Una organización que ha dado un apoyo importantísimo en la difusión de la imagen de Madrid en todo el mundo y por tanto, fomentando la llegada de turistas a la región, y que, con la coyuntura actual y la falta de apoyos públicos, puede tener una viabilidad muy limitada o verse abocada a la suspensión de su actividad.

La desconexión entre las distintas Administraciones públicas vinculadas, el que cada Ayuntamiento haya establecido unas tasas de rodaje y la reducción de fondos hará que no se puedan atender las peticiones de rodajes que pretendan llegar a Madrid, con la consiguiente pérdida de ingresos.

Llegado este momento, el presidente abre el siguiente punto en el orden del día:

**5 – PROPUESTA DE SUSTITUCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE NUEVO VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS DE LA CÁMARA DE MADRID.**

El presidente felicita a D. Javier Fernández y a D. Dionisio Lara por su reciente nombramiento como nuevos vicepresidentes de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM.

A continuación propone la sustitución del D. Manuel Fernández de Alba, como vicepresidente de la citada Comisión, en la Cámara de Madrid, al no ser residente en España, por D. Rafael de Andrés, propuesta que es unánimemente aceptada.

En otro orden de cosas, D. Jesús Gatell solicita a D. Antonio Martín, en representación de Ifema, que informe de la actividad de la feria, aprovechando para felicitarles por su trabajo en la organización de congresos, cubriendo así en parte el importante vacío dejado por Turespaña y el cierre-abandono del Palacio de Congresos de la Castellana, recinto para el cual, parece ser, el Ministerio no tiene recursos para mantenerlo.

El Sr. Martín expone que la actividad ferial comienza a remontar, que el Salón del Automóvil se ha salvado con éxito razonable y que, tras el receso estival, volverá la actividad con mayor intensidad.

El Sr. Gatell hace referencia ahora a una promoción turística de destinos nacionales e internacionales que se está realizando en algunas agencias de viajes con el sello de la Comunidad de Madrid, con el compromiso de averiguar la aportación pública a esta campaña.

Pide la palabra D. Andrés Encinas para respaldar la posición de D. Antonio Gil y apoyar las medidas que adopten en defensa de los intereses de las empresas hoteleras.

En este momento, y apuntando de manera resumida el contenido del punto tres del orden del día, sobre el Ente Único para la Comunicación y Promoción de Madrid, el Sr. Gatell informa de que, efectivamente, las dos Administraciones implicadas han dado su beneplácito a la constitución de dicho ente.

El Ente, añade el Sr. Gatell, estará presidido por una persona proveniente del sector privado, contrariamente a lo que el sector había propuesto, que era la presidencia

alternante de las dos Administraciones; y estará gestionado por un profesional apoyado también en un equipo de expertos en el sector.

No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 19:06 horas.

**ASISTENTES:**

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell

**Secretaría Técnica:**

D<sup>a</sup> Paloma Adrados Coart - CEIM

D<sup>a</sup> Elsa Salvadores Janssen - COCIM

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

D. Juan Aguilar  
D. Rafael Andrés Llorente  
D. Fernando Ahijón  
D<sup>a</sup> Victoria Baños  
D<sup>a</sup> Isabel Barrionuevo  
D. Antonio Caballos García  
D<sup>a</sup> Mercedes Carreño  
D. Joaquín Castillo Dolagaray  
D. Laudelino Cisneros Fuentes  
D<sup>a</sup> María Rosa de Juan  
D. Javier Fernández Andrino  
D. José Antonio Fernández  
Cuesta  
D. Álvaro García-Hoz  
D. José María García-Luján  
D. Antonio Gil Alonso  
D. Dionisio Lara Porrás

D. Antonio Martín Pastor  
D. José Luis Prieto Otero  
D. Pedro Soria Álvarez  
D. Emilio Villar Rodríguez  
D. José Luis Zimmermann  
Martín

**Se excusaron:**

D. Juan Luis Burgué  
D. Francisco Cañamero  
D. Álvaro Carrillo de Albornoz  
D<sup>a</sup> Teresa de la Cal  
D. José Luis Diana  
D. Jesús Martín Peinado  
D<sup>a</sup> Elena Mayoral Corcuera  
D. José Luis Merino Martínez

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y de la Cámara, el 25 de septiembre de 2014, siendo las 10:30 horas, en la sede de CEIM, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior (4/6/2014).
2. Informe del Presidente.
  - Datos turismo verano 2014
3. Estado de los trabajos del Ente Único de Colaboración Público-Privada en materia de Comunicación y Promoción del Turismo en la Comunidad de Madrid.
4. Asuntos varios.
5. Ruegos y preguntas.

Se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con,

#### 1 – APROBACIÓN DEL ACTA DE 4 DE JUNIO DE 2014

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

#### 2 – INFORME DEL PRESIDENTE

Comienza el Sr. Gatell informando sobre la colaboración permanente acordada entre la Comisión de y Turismo, Ferias y Congresos y la Comisión de Industrias Culturales cuyo Presidente está presente, D. José María García-Luján.

**Acuerdo 1:** La Comisión de Turismo, Ferias y Congresos acuerda establecer un marco de coordinación-colaboración permanente con la Comisión de Industrias Culturales e invita a los miembros de ambas Comisiones a acudir a las reuniones de sendas Comisiones.

A continuación, el Presidente de la Comisión informó sobre:

- La participación en representación de AEDHE (Asociación de Empresarios de Alcalá de Henares) de D. Pedro Soria, Presidente de la Comisión de Turismo y Hostelería de AEDHE y Director del Parador de Alcalá de Henares;

- Información sobre las acciones de CEIM sobre el anuncio del Ayuntamiento de Madrid de cerrar al tráfico rodado a determinadas zonas del centro de Madrid. Importancia de recordar que el IBI es más elevado en el caso de Los miembros mostraron su malestar por la falta de consulta. Se dio información sobre la acción realizada de solicitud de reuniones a los responsables del Ayuntamiento de Madrid (Alcaldesa y Diego Sanjuanbenito).

- Se trató sobre la falta de limpieza de las calles de Madrid, sobre cuya materia el Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid comentó que el tema había sido tratado entre la Comunidad y el Ayuntamiento; también se habló sobre las innecesarias medidas y gastos por parte del Ayuntamiento de cambiar todos los parquímetros y todas las marquesinas de autobuses. Igualmente, se habló del elevado número de sanciones a los vehículos.

Acuerdo 2: Demandar de la Alcaldía mayor dedicación y dotación para la limpieza de Madrid. Interpelar sobre la acción y el coste de cambiar todas las marquesinas de la capital, así como el color de todos los coches de la Policía Municipal de Madrid.

- Se trasladó información sobre el proceso de privatización de AENA (51% capital público y 49% privado) y se solicitó a los representantes de AENA presentes que estudiaran la posibilidad de celebrar la siguiente Comisión en AENA.

- Se trató sobre el importante perjuicio para la ciudad y para el turismo de las "mafias de mendigos" y sobre la inacción de las administraciones sobre el asunto;

A continuación el representante de IFEMA informó sobre los Congresos en curso y futuros y destacó la celebración próxima del Congreso Europeo de Urología, con más de 15.000 congresistas previstos, a celebrar del 20 al 24 de marzo de 2015, y también en marzo, del 10 al 12, el congreso de gestión de tráfico aéreo World ATM Congress, con más de 10.000 asistentes previstos.

- Una vez más, se recordó la importancia de dar una solución al cierre –hace 20 años– del Palacio de la Castellana.

Acuerdo 3: Enviar carta a D<sup>a</sup>. Isabel Borrego a D<sup>a</sup>. Marta Blanco Quesada, Directora de Turismo y al Ministro de Industria y Turismo, D. José Manuel Soria demandando acciones concretas para la rehabilitación y apertura del Palacio de Congresos de la Castellana.

**Acuerdo 4:** Insistir al Ministerio de Fomento y a todas administraciones sobre la importancia de que llegue el tren de alta velocidad AVE a la terminal 5 del aeropuerto Adolfo Suárez – Madrid Barajas.

En este tema, sobre el que se alcanzó el acuerdo anterior, intervino el Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid para indicar que el Consejero de Transportes de la Comunidad lo ha solicitado al Ministerio. Igualmente comenta que la Comunidad de Madrid está mejor situada que la media de las CC.AA. en turismo; también informa sobre las acciones que ha realizado la Comunidad de Madrid de promoción en países terceros, habiéndose visto un incremento de los turistas procedentes de los países donde se han realizado dichas acciones promocionales; igualmente informa sobre las nuevas líneas aéreas que operan en el aeropuerto de Madrid y las 43 nuevas rutas. Añadió que para los turistas la seguridad era el parámetro más valorado; que los turistas rusos habían descendido un 30% y, por último, que los pronósticos en materia de turismo para el mes de septiembre parecían –en principio- buenos para el sector hotelero.

El Presidente de la Comisión, D. Jesús Gatell, comunicó a los presentes que realizaran sugerencias para hacer llegar al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre las personas a las que otorgar las diferentes modalidades de Medallas al Mérito Turístico y Placas al Mérito Turístico. Propuso, D<sup>a</sup>. Julia Gómez Cora (CEO de Stage Entertainment Spain – “El Rey León”) y a D. Dimas Gimeno (Presidente de El Corte Inglés).

Tal y como reza el Real Decreto que regula esta materia, existen 5 modalidades de Medallas, a saber: Medalla al Mérito Turístico a la innovación / Medalla al Mérito Turístico a la promoción / Medalla al Mérito Turístico en sostenibilidad y calidad / Medalla al Mérito Turístico a la internacionalización / Medalla al Mérito Turístico por extraordinarios servicios prestados al turismo.

Además, se conceden dos Placas al Mérito Turístico en las siguientes modalidades:

Placa al Mérito Turístico a la colaboración público-privada para la modernización de destinos maduros y Placa al Mérito Turístico en destinos emergentes.

Las condecoraciones se otorgan a personas tanto en vida como a título póstumo (ejemplo: En el año 2010, la Medalla al Mérito Turístico, por Extraordinarios Servicios prestados al turismo, se concedió a título póstumo, a don José Antonio Labordeta).

Otros de los temas abordados fue el de la empresa Uber (ridesharing); el cierre –de forma recurrente- del Paseo de la Castellana por eventos como carreras populares y sus efectos negativos sobre el turismo y la actual negociación con la Comunidad de Madrid en materia de Guías Turísticas.

**Acuerdo 5:** Trasladar a las administraciones mayor sensibilidad a la hora de organizar eventos que impliquen el cierre de calles dado su impacto sobre el turismo.

### 3 - ESTADO DE LOS TRABAJOS DEL ENTE ÚNICO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN MATERIA DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DEL TURISMO EN LA COMUNIDAD DE MADRID.

El Presidente de la Comisión solicitó al Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid que explicara la situación de los trabajos sobre el Ente Único de Turismo de Madrid.

El Director General trasladó que se estaba trabajando de cara a llegar a un acuerdo con el Ayuntamiento pero sobre todo en la forma pues en el fondo ya estaba bastante resuelto. Comentó que se modificarían los Estatutos del Clúster de Turismo y que, se presentará, en un futuro próximo, el Plan 2014-2019.

También indicó que el Ente está fundamentalmente volcado hacia la promoción turística internacional.

Intervino el representante de El Corte Inglés. D. Javier Fernández Andrino, para comunicar que ellos habían asistido a una reunión y que, recomendaba a todos los empresarios leer detenidamente el plan. Añadió que El Corte Inglés no estaba satisfecho con el contenido del Plan en tanto que la orientación estratégica que tiene no encaja bien con la realidad. También comentó que el Plan no era actual, no atendía a la realidad actual y añadió que el Plan no tiene nada que ver con la operativa de elaboración ni de contenido de un Plan de Turismo de ciudades como Nueva York, Sidney, Londres, etc.

Finalizó trasladando su deseo de que el Plan se analice en la Comisión y que se proceda a realizar un análisis del impacto económico en la empresa madrileña. Un análisis, indicó, basado en el impacto económico y no en el número de pernoctaciones que no es el parámetro que se usa actualmente para medir el éxito o el fracaso del turismo.

Finalizó el Presidente de la Comisión, D. Jesús Gatell, felicitando al Presidente de la Asociación Hotelera de Madrid, D. Antonio Gil, por el trabajo realizado –y el éxito cosechado- en materia de elaboración de normativa por parte de la Comunidad de Madrid en Viviendas Turísticas, al Vicepresidente de CEIM responsable de Turismo y Hostelería, y Presidente de la Comisión de Hostelería y Restauración, D. Rafael de Andrés y al resto de Vicepresidentes y al Presidente de CEIM, por su inestimable apoyo y trabajo.

Tomó la palabra D. Antonio Gil para trasladar la importancia de que se cumpliera la norma sobre viviendas de uso turístico y, sugirió la posibilidad e que se realizara un



breve informe sobre los efectos de esta categoría de viviendas en la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Terminó D. Antonio Gil comentando que, si bien no había recibido el documento sí habían visto un poco del contenido del Plan 2015-2019; comentó que no le había disgustado tanto y que, los hoteleros querían cantidad, también calidad pero con 60.000 plazas hoteleras que existen en Madrid, son favorables a la cantidad. Termina indicando al Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid que desearía tener el Plan antes de que se aprobara.

#### 4 - ASUNTOS VARIOS.

El Presidente informó sobre la celebración los días 14 y 15 de octubre del XV CONGRESO NACIONAL DE HOSTELERÍA, organizado por FEHR. Se celebrará en la ciudad de Toledo. Programa en la web del Congreso [www.congresohosteleria.com](http://www.congresohosteleria.com)

Y, los días 22 a 24 de octubre, en Santa Cruz de Tenerife, del Congreso de Hoteleros Españoles, organizado por CEHAT.

#### 5 - RUEGOS Y PREGUNTAS.

Intervino el Vicepresidente de CEIM responsable de Turismo y Hostelería, y Presidente de la Comisión de Hostelería y Restauración, D. Rafael de Andrés, para comunicar que, si bien se habla de cifras buenas, muy buenas del turismo, en la Comunidad de Madrid cada día se cierran más restaurantes. Termina recordando que el día 6 de octubre, a las

Siendo las 12h20 min, se dio por terminada la reunión de la Comisión Mixta de Turismo, Ferias y Congresos de CEIM y Cámara de Comercio de Madrid.

## ACTA DE LA COMISIÓN DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS

3 de diciembre de 2014

ASISTENTES:

**Presidencia:**

D. Jesús Gatell

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

Dña. Paloma Adrados, D. Santiago Aguilar, D. Rafael Andrés, Dña. Isabel Barrionuevo, D. Juan Luis Burgué, D. Antonio Caballos, D. Álvaro Carrillo, D. Laudelino Cisneros, D. José Luis Diana, D. Javier Fernández, D. José Antonio Fernández, D. Antonio Galán, D. Álvaro García Hoz, Dña. María Gil, Dña. Julia Gómez, D. Guillermo González, D. Antonio Gonzalo, D. César Gutiérrez, Dña. Rosa de Juan, D. Antonio Martín, D. José Miguel Martín, Dña. Elena Mayoral, María del Mar de Miguel, Dña. Julia Molina, D. Félix Manuel Monares, D. José Carlos Ramón, Dña. Maribel Rodríguez, D. Hugo Rovira, Dña. María del Carmen Salazar, D. Pedro Soria Álvarez.

**Se excusaron:**

Dña Mercedes Afonso, D. Francisco Cañamero, D. Joaquín del Castillo, Dña. Teresa de la Cal, D. Juan Escudero, D. Jesús Martín, D. José Luis Prieto y D. Javier Zamora.

Bajo la Presidencia de D. Jesús Gatell, y con la asistencia de los Sres./as arriba mencionados, se reúnen las Comisiones de Turismo, Ferias y Congresos de la Cámara y CEIM, el 3 de diciembre de 2014, siendo las 10:40 horas, en la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, conforme al siguiente orden del día:

1. Aprobación del acta de la reunión anterior (25/09/14).
2. Informe del Presidente.
3. Informe de evolución de la constitución del Ente Público-Privado para la Comunicación y Promoción de Madrid.

4. Informe de Turespaña sobre los nuevos modelos de medición turística española.
5. Ruegos y preguntas

D. Jesús Gatell inicia la sesión dando la bienvenida a Dña. Marta Valero, subdirectora general del Conocimiento de Turespaña. A continuación se desarrolla el orden del día previsto en la convocatoria, iniciándose con la,

#### 1 – APROBACIÓN DEL ACTA

De la reunión anterior, que es aprobada por los asistentes.

La Comisión acuerda aprobar el acta de la reunión anterior
--

El Sr. Gatell altera el orden de intervenciones previsto para dar paso a Dña. Marta Valero, iniciándose así el punto 4 del orden del día,

#### 4 – INFORME DE TURESPAÑA SOBRE LOS NUEVOS MODELOS DE MEDICIÓN TURÍSTICA

La Sra. Valero inicia su intervención anunciando cambios en la metodología de análisis de los datos turísticos con el fin de proporcionar más y mejor información a los agentes interesados en ella, tanto públicos como privados.

Así, está previsto que haya un traspaso efectivo del estudio de las variables que ahora se contemplan en el informe “Familitur”, de Turespaña al Instituto Nacional de Estadística (INE) a partir de abril de 2015. Además, se añadirán otros datos como, por ejemplo, las reservas realizadas a través de plataformas como RB&B.

“Frontur” y “Egatur”, informes también realizados hasta ahora por Turespaña, serán también traspasados al INE, aunque hasta el mes de septiembre de 2015 seguirán siendo elaborados por Turespaña.

Turespaña se convertirá así, a través de la subdirección general del Conocimiento, en un centro de análisis y estudio que obtendrá datos del INE y proporcionará información tanto a organismos y entes públicos, tales como Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, como a empresas y asociaciones.

Su fin, indica la Sra. Valero, es convertirse en una unidad de inteligencia de mercados para que, todos aquellos interesados en el sector, tengan a su disposición información de calidad que les permita tomar decisiones estratégicas.

Solicita el uso de la palabra D. Hugo Rovira quien plantea a la Sra. Valero si se podrá contar con datos adelantados y concretos sobre tendencias; si será posible evitar generalidades, filtrando datos en función del interés de cada usuario y si, establecidas las variables de estudio, sería posible modificarlas con aportaciones del sector privado.

El Sr. Fernández Cuesta cuestiona a la Sra. Valero sobre el uso de datos de la OMT y el representante de CADEMO plantea sobre si cabe la posibilidad de reducir el ámbito geográfico de estudio a unidades territoriales inferiores a Comunidades Autónomas y grandes ciudades.

Responde la Sra. Valero a estas cuestiones indicando que los informes ejecutivos actuales sobre los principales países emisores ya aportan información general sobre tendencias y posibles evoluciones. No obstante, añade, la concreción de cifras sobre previsiones podría convertirse en un elemento controvertido, por lo que, de momento, no está contemplado proporcionarlas.

A lo largo de los próximos meses, continúa, se mantendrán reuniones con Comunidades Autónomas, Entes Locales y Asociaciones con el fin de conocer sus intereses e inquietudes, aunque será finalmente el INE, en aplicación de su autonomía, quien determine los parámetros a estudiar.

Por último, añade la Sra. Valero, cualquier municipio puede solicitar al INE datos concretos de su ámbito competencial, bien a través de la propia web del Instituto, o también a través del correo [peticionessgct@tourspain.es](mailto:peticionessgct@tourspain.es).

Finalizada la intervención de Dña. Marta Valero, a quien el presidente agradece su presencia y eficaz presentación, se retoma el orden del día pasando al siguiente punto.

**La Comisión acuerda darse por informada de la nueva metodología que analizará el sector turístico español a partir de 2015**

## 2 – INFORME DEL PRESIDENTE

El Sr. Gatell repasa las distintas actividades y convocatorias en las que recientemente ha participado, incidiendo de manera especial en la reunión del Consejo Español del Turismo, celebrado el 25 de noviembre, con el Ministro de Energía, Industria y Turismo y Dña. Esperanza Aguirre.

En la reunión de directivos hoteleros celebrada en Tenerife, comenta el presidente, se apreció el interés particular de cada Comunidad Autónoma en regular el uso de apartamentos turísticos, sin establecer una legislación única para todo el territorio español.

La legislación autonómica en vigor que mejor se adecúa a la defensa de los profesionales del sector es la canaria, ya que, exige el consentimiento unánime de los vecinos de una comunidad, para que una vivienda particular pueda ser utilizada con fines turísticos.

Es evidente, añade el Sr. Gatell, que no se pueden cerrar las plataformas de reservas de este tipo de viviendas, pero sí pueden ser sancionadas, como ya lo están siendo en algunas CCAA, por la comercialización de viviendas ilegales.

Cambiando de asunto, el presidente comenta ahora que la previsión del número de turistas que lleguen a España en 2014 supera los 64 millones. Sin embargo, el presupuesto de Turespaña para 2015 es de 85 millones de euros de los que, tan sólo 30, son para promoción internacional de España como destino turístico. Lamenta el Sr. Gatell que el presupuesto de gasto previsto para este apartado tan importante para la economía española sea tan exiguo, y que la Administración española mantenga una distancia tan grande con la inversión que realizan las empresas del sector.

Lamentablemente, esta misma línea es la seguida por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, que destinará sólo 13 millones de euros para promoción turística en 2015.

Sería bueno que, por ejemplo, se organizaran actividades promocionales que, además, sirvieran de reconocimiento a profesionales del sector, a las que se convocara a medios de comunicación para concienciar a todos de la importancia del turismo en nuestra sociedad. Además, sería una manera de que los habitantes de destinos turísticos no dieran muestras de rechazo a esta fuente de riqueza, tal y como ya está ocurriendo en ciudades como Barcelona.

Por último, añade el presidente, el turismo extranjero ha crecido en Madrid un 8%, ocupando así el sexto lugar entre los destinos españoles.

Solicita la palabra D. Javier Fernández para exponer que Madrid tiene que reinventar su modelo turístico, que nada tiene que ver con el clásico español. El ejemplo de Barcelona, dice, es elocuente y tiene que servir para que Madrid sepa qué es lo que no debe hacer. Y en sentido contrario, Milán, Roma o Múnich son modelos a seguir.

Lo importante, añade el Sr. Fernández, no es el número de turistas que llegan a un destino, sino su impacto en el comercio, en el transporte, en los restaurantes, en el ocio, etcétera.

El Sr. Gatell, aun entendiendo la postura manifestada por el Sr. Fernández, muestra su desacuerdo con él y así, cede la palabra a Dña. Mar de Miguel, quien afirma que, en primer lugar, Madrid tenía que recuperar el número de visitantes porque, al final, generan empleo y dinamizan la actividad económica.

Una vez recuperadas las cifras de visitantes, es tiempo de crecer de manera sostenible prestando especial atención al turista que más gasta en sus visitas.

Ya sabemos a dónde queremos ir, dice la Sra. de Miguel. Se ha elaborado un plan estratégico, que todavía está abierto a las propuestas de todos y que próximamente se presentará.

Aprovechando la intervención de la Sra. de Miguel, solicita la palabra D. Álvaro Carrillo para manifestar que, ya que el análisis del modelo turístico va a cambiar, sería el momento adecuado para introducir nuevas variables de estudio. Habría que hablar,

añade el Sr. Carrillo, con los nuevos responsables del INE para que, a partir de octubre, incorporen esos nuevos datos de interés para todos.

Es ahora D. César Gutiérrez quien defiende la necesidad de fijar una estrategia a partir de los datos actuales. Por otra parte, comenta el Sr. Gutiérrez, es molesto que las autoridades se pongan medallas cuando la realidad es que su aportación no las merece. El ejemplo más reciente, comenta, es el del portal de turismo de Madrid, "EsMadrid", recientemente presentado sin contar con la presencia ni las aportaciones de la Asociación de agencias de viajes de Madrid. Además, añade, esta web oferta servicios que entran en colisión directa con los de las propias agencias.

Doña Mar de Miguel defiende la actuación del Ayuntamiento de Madrid en el desarrollo de esta página, informando de que, por una parte, se consultó con la Asociación nacional de agencias de viaje durante los trabajos preparatorios del citado portal. Y por otra, que esa plataforma no es competencia para el sector privado porque su fin es la venta de Madrid como destino turístico.

No obstante, añade la Sra. de Miguel, no hay nada cerrado y es buen momento para que todo aquel que esté interesado, pueda incorporarse al proyecto.

Retoma el uso de la palabra el Sr. Gatell para dar paso a continuación a Dña. Elena Mayoral, directora general del aeropuerto Adolfo Suárez – Madrid Barajas.

La Sra. Mayoral informa brevemente del proceso de privatización de AENA, haciendo hincapié en que, contrariamente a lo que se ha podido difundir en medios de comunicación, se ha producido un aplazamiento pero no una paralización del mismo.

En cuanto a cifras de explotación de las instalaciones aeroportuarias, la Sra. Mayoral informa del incremento de operaciones y de las previsiones al alza en los próximos meses fundamentado en el establecimiento de nuevas conexiones con países como Alemania y Qatar o por la apertura de nuevas rutas, como por ejemplo, con la compañía Etihad.

Es ahora D. Antonio Martín en nombre de Ifema quien, a petición de D. Jesús Gatell informa a los asistentes de la evolución anual de la institución ferial así como del calendario (que se ha adjuntado en para esta convocatoria) previsto para 2015, año para el que las expectativas son de recuperación en la actividad ferial.

La Comisión acuerda darse por enterada del informe del Presidente

### 3 – INFORME DE EVOLUCIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DEL ENTE PÚBLICO-PRIVADO PARA LA COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DE MADRID

A petición del Sr. presidente, Dña. Mar de Miguel toma la palabra para informar de la situación actual de la constitución del Ente Único para la Comunicación y Promoción de Madrid.

Tras más de un año de intenso trabajo, dice la Sra. de Miguel, finalmente se están dando los últimos pasos para la constitución del Ente Único para la promoción turística de Madrid. La participación privada en el mismo será mayoritaria y así se ha recogido en el clausulado que lo regulará.

Debido a la Ley de Ajustes de Hacienda, no es posible constituir un nuevo ente público, por lo que se utiliza el ya existente de la Plataforma turística de Madrid, modificando su clausulado y adaptándolo al modelo deseado.

La Asamblea General constituyente tendrá lugar el próximo día 17 de diciembre. En ella se aprobarán los nuevos estatutos, se creará una pequeña estructura profesional y el equipo directivo; se identificarán los socios que forman parte de él, en sus distintas categorías, y cada uno de los niveles de aportaciones. Quedará así constituido como ente privado de carácter público.

Solicita la palabra ahora D. Antonio González, representante de la Asociación de campings de Madrid, para solicitar que el Ente Único tenga también en consideración a aquellas empresas que están fuera del circuito turístico tradicional.

Doña Rosa de Juan, por su parte, reclama la atención de Dña. Mar de Miguel sobre la denominación que se está dando a los cursos de formación de taxistas y desempleados sobre información turística pues, según ella, utilizar el término "guía" los asimila a los guías oficiales, cuando en realidad no lo son.

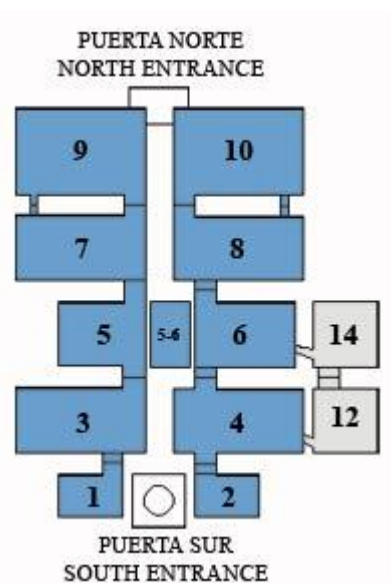
La Comisión acuerda darse por enterada de la evolución de la constitución del Ente Único



No habiendo más cuestiones que comentar, se da por finalizada la sesión siendo las 12:07 horas.

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2014 que, se puso a disposición de todos los asociados, cuyos datos y plano fueron los siguientes.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B22



Mapa de Fitur 2014 Pabellón 10



Stand 10.B22

***FITUR 2014: crece la cifra de expositores pero se reduce la superficie contratada.***

**Se mantiene el ajuste presupuestario de instituciones y empresas, que apuestan por espacios más pequeños**

La próxima edición de Fitur, que se celebrará del 22 al 26 de enero, ocupará ocho pabellones, al igual que el año pasado, pero la superficie de exposición contratada se reduce ligeramente: 54.000 metros cuadrados frente a los 56.500 de 2013. Aumenta, sin embargo, un 2% la cifra de expositores hasta rozar las 9.500 empresas, de 165 países, frente a las 8.979 de hace un año, según ha explicado la directora del certamen, Ana Larrañaga.

Esta "pequeña contracción" en la superficie contratada se debe, según Ana Larrañaga, a que "los presupuestos son más ajustados y eso tiene un reflejo inmediato en la compra".

Aunque con menor espacio, se recupera el número de empresas que participarán en la edición número 34 de la Feria Internacional de Turismo (Fitur), unas 9.500, de 165 países, frente a las 8.979 de 2013, que descendieron un 5,5% respecto al año anterior.

Los expositores quieren seguir estando presentes en la feria, aunque con un menor número de metros cuadrados, que siguen en descenso. Este año se han contratado 54.000 frente a los 56.600 de 2013, que se redujeron un 9,6% respecto al ejercicio precedente, como informó Hostelturnoticias de turismo hace un año en Fitur acogerá a 500 empresas menos y un 9,6% menos de superficie.

Ana Larrañaga confía en que 2014 se vislumbre la recuperación y el papel del sector turístico quede reflejado en el certamen. Al tiempo que espera que la participación sea "numerosa y sustantiva" ya que la feria resulta una magnífica plataforma comercial y de negocio empresarial, así como una "oferta atractiva" para el público en general.

A su juicio, el éxito de ferias y eventos como éste confirma la necesidad de impulsar el turismo de negocios en España. Cree, además, que serviría para recuperar Madrid como destino turístico. "Trabajaremos e impulsaremos con todo nuestro mejor saber hacer para que se mantenga un calendario de ferias, eventos y congresos muy amplio y atractivo que favorece sin duda al destino Madrid", añade.

Tecnologías:

La feria apuesta un año más por las nuevas tecnologías y en este sentido se apoyará en el uso de las redes sociales para posicionarse a sí misma y a sus expositores.

"Las tecnologías nos permiten comunicar en red y virtualmente, lo que permite cerrar el círculo. Es una herramienta 360 grados, es presencial y a la vez virtual", precisa la directora de Fitur.

**1**

**FIGUR 2014 HA INCREMENTADO** la asistencia de profesionales y público un 3% y un 7% respectivamente. Un total de 120.231 profesionales han tenido en Fitur su punto de encuentro y 97.549 visitantes de público general se han acercado a la feria a conocer, presupuestar y contratar la oferta turística.

**2**

**MÁS DE 200 MINISTROS Y AUTORIDADES** han asistido en apoyo de las propuestas turísticas de su país o región.

**3**

**COMO REFERENTE SOCIAL MEDIA** en el sector turismo, FITUR 2014 ha conseguido reunir 71.000 seguidores en Facebook; 33.000 en Twitter; 7.000 en LinkedIn, además de 7.000 seguidores en la mayor red social de habla rusa KONTAKTE.

**4**

**DURANTE FITUR SE HAN CELEBRADO** más de 600 jornadas técnicas y conferencias.

**5**

**EN EL WORKSHOP DE HOSTED BUYERS** han aumentado un 3% las citas agendadas, contabilizándose 1.594 reuniones entre los 124 compradores invitados de 33 países y los 160 expositores participantes. Por otro lado se ha celebrado el primer speed dating de community managers con los responsables social media de destinos y empresas turísticas.

SECTORES Y ACTIVIDADES	EMPRESAS EXPOSITOAS POR SECTOR	VISITANTES PROFESIONALES POR ACTIVIDAD DE EMPRESA	VISITANTES PROFESIONALES POR AREA DE INTERES
TOUROPERADORES. MAYORISTAS	5,1%	15,2%	15,2%
AGENCIAS DE MAJE	8,3%	14,7%	12,7%
COMPAÑIAS DE TRANSPORTE	2,8%	8,0%	6,0%
HOSTELERÍA	32,5%	14,2%	11,2%
INFRAESTRUCTURAS	0,8%	4,8%	2,7%
OCIO Y CULTURA	8,0%	9,1%	9,9%
EMPRESAS DE SERVICIOS. KNOW-HOW	4,6%	10,4%	6,1%
TURISMO RESIDENCIAL	1,0%	3,7%	4,7%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	0,9%	3,4%	3,8%
ORGANISMOS OFICIALES ESPAÑOLES	22,5%	2,9%	3,5%
AGENCIAS EXTRANJERAS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	2,9%	3,0%	9,5%
ASOCIACIONES PROFESIONALES	7,9%	2,1%	3,3%
INCENTIVOS, REUNIONES Y CONGRESOS	2,3%	4,9%	7,7%
FORMACIÓN	0,6%	3,6%	3,8%



SEGUIMOS CRECIENDO

**FITUR EN CIFRAS 2014**



Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifican la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias, la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, y la Ley 16/2013, de 29 de octubre, por la que se establecen determinadas medidas en materia de fiscalidad medioambiental y se adoptan otras medidas tributarias y financieras, y que se publicó en el BOE el pasado viernes 28 de noviembre, en la que se modifican determinados aspectos de la Ley del IVA, entre los que se encuentra la regulación del **régimen especial de las agencias de viajes (REAV)**.

Esta ley introduce importantes cambios en el régimen especial de las agencias de viajes en el IVA (REAV), cambios que serán aplicables a partir del 1 de enero de 2015.

Tales cambios vienen motivados por el contenido de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 26 de septiembre de 2013 en el asunto C-189/11, mediante la que se resolvió la demanda que había interpuesto la Comisión Europea contra España por considerar que la normativa española reguladora del REAV no se ajustaba a la normativa comunitaria.

A este respecto hay que comenzar por resaltar que el contenido de dicha sentencia pudo haber sido muy perjudicial para los intereses del sector español de las agencias de viajes.

Es por ello que el sector de las agencias de viajes ha colaborado estrechamente con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, con el objetivo de lograr soluciones satisfactorias para los importantes problemas que la referida sentencia podría llegar a ocasionar al sector.

Aunque esta Ley no recoge la totalidad de las propuestas que el sector de agencias de viajes ha presentado al Ministerio de Hacienda a través del “Grupo de Trabajo”, lo cierto es que las medidas contenidas en ella pueden considerarse razonablemente satisfactorias.

A este respecto hay que comenzar por destacar la facultad que se concede a las agencias de viajes, según la cual **las agencias podrán libremente decidir, operación por operación, la no aplicación del REAV, y la aplicación por tanto del régimen general del IVA, respecto de aquellas ventas en nombre propio de servicios de viaje (fundamentalmente servicios de transporte y alojamiento de personas) que realicen para clientes que sean empresas con derecho a la deducción del IVA que soportan.**

Dicha medida vendría a constituir una solución para uno de los mayores problemas que podría haberse derivado del contenido de la citada sentencia del TJUE, especialmente para el sector de “business travel”. Tal problema es el que se originaría a las agencias de viajes por la coexistencia de los siguientes aspectos dentro del REAV como consecuencia de la sentencia: (i) la procedencia de la aplicación del REAV en las ventas de viajes que la agencia realiza en nombre propio a clientes que sean empresas con derecho a deducir el IVA que soportan; y (ii) el mandato a España para que suprima de su legislación la posibilidad que actualmente tienen las agencias de viajes de consignar, en las facturas que expiden por determinadas operaciones en REAV a clientes empresarios con derecho a deducir en el IVA, una determinada cantidad calculada forfetariamente en concepto de importe del IVA español incluido en el importe total de tales facturas (en concreto, una cantidad

equivalente al 6% del importe total de la factura), cantidad esta que el cliente de la agencia puede deducir en sus declaraciones por el IVA.

Posibilidad esta última cuya supresión efectivamente se prevé en la Ley.

Por tanto, esta facultad permitirá a las agencias competir en igualdad de condiciones con los proveedores directos de los servicios (fundamentalmente hoteles y compañías de transporte). A cambio, las agencias habrán de adaptar su operativa (comercial, administrativa y contable) a esta nueva situación.

Por otra parte, la ley, dando cumplimiento a otro de los mandatos contenidos en la sentencia del TJUE, suprime la posibilidad que tienen actualmente las agencias de calcular globalmente para cada período de declaración del IVA (mensual o trimestral, según los casos), la base imponible del IVA correspondiente al conjunto de las operaciones en REAV que realiza la agencia.

Tal supresión resulta muy preocupante para las agencias, pues son muchas las que utilizan dicho procedimiento de cálculo global.

Es por ello se ha elaborado algunas propuestas que ha sometido a la consideración del Ministerio de Hacienda, con el fin de lograr una solución razonable al problema que la referida supresión del cálculo global habrá de plantear con toda seguridad al sector. Solución esta que cabe confiar en que será finalmente alcanzada, especialmente si se tiene en cuenta que, siendo público, conocido y notorio que los 28 Estados miembros de la UE tienen actualmente establecido en su normativa interna procedimientos de cálculo global similares a los que actualmente tenemos en España, es incomprensible el hecho de que la Comisión Europea haya demandado por este tema ante el TJUE únicamente a España.





## PRESIDENCIA

### PRESIDENCIA DE HONOR:

S.A.R. D. Felipe de Borbón y Grecia  
*Príncipe de Asturias*

### CUADRO DE HONOR:

Excmo. Sr. D. Juan Vicente Herrera Campo  
*Presidente de la Junta de Castilla y León*

Ilmo. Sr. D. Miguel Ángel García Nieto  
*Alcalde de la Ciudad de Ávila*

Excmo. Sra. D<sup>a</sup> Alicia García Rodríguez  
*Consejera de Cultura y Turismo de Castilla y León*

Ilmo. Sr. D. Javier Ramírez Utrilla  
*Director General de Turismo de Castilla y León*

### PRESIDENTE CONGRESO:

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

## ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO

### COMITÉ ORGANIZADOR:

D. José Luis Prieto  
D. José Luis Méndez  
D. Ramón Buendía





CASA DE S. M. EL REY

**CREDENCIAL**

Nº 078/2014

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

**PRESIDENCIA DE HONOR**

del **"XVII CONGRESO DE TURISMO DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES"**, que se celebrará en Ávila el 8 de mayo próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 2 de abril de 2014

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

SEÑOR PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES - UNAV.

MADRID



Miguel Ángel García Nieto  
Alcalde de Ávila

*Queridos amigos:*

*Es un honor para Ávila acoger el Congreso Anual de la Unión de Agencias de Viajes, en el que, sin lugar a dudas, se abordarán temas profesionales del sector de enorme interés para el mismo.*

*La ciudad os recibe a todos con los brazos abiertos, al igual que abiertas están las puertas de su Muralla. Ávila está declarada por la UNESCO como Ciudad Patrimonio de la Humanidad, por lo tanto, os pertenece por derecho propio. Por este motivo debéis sentirnos como en vuestra propia casa.*

*En esta ciudad encontraréis el espíritu de trabajo necesario para afrontar los retos de futuro de las agencias de viajes, la rentabilidad, las ventas on line, o las novedades que existen en el transporte y la distribución. El Palacio de Congresos y Exposiciones "Lienzo Norte" contribuirá a ello de forma importante con sus magníficas instalaciones.*

*Disfrutad de Ávila de forma intensa: no os va a defraudar pues es un destino turístico sorprendente. Llevadnos en el corazón. Volved cuando queráis. Los abulenses os estaremos esperando.*

*Un fuerte abrazo,*

Miguel Ángel García Nieto  
Alcalde de Ávila



Alicia García Rodríguez  
Consejera de Cultura y Turismo de Castilla y León

*Es una satisfacción personal y profesional tener la oportunidad de formar parte del Comité de Honor del XVII Congreso Nacional de la Unión de Agencias de Viaje que este año se va a celebrar en Ávila, ciudad a la que me unen tantas vivencias y tantos sentimientos.*

*Las agencias de viaje representan uno de los mejores y más activos colaboradores que la política turística de Castilla y León puede encontrar en la sociedad. De ahí quienes ostentamos la responsabilidad de dirigir y administrar este sector en la Comunidad Autónoma nos sentimos tan unidos e identificados con la labor desempeñada por ellas. Son para nosotros puntales comercializadores, tanto de turismo emisor como de turismo receptor. Y no conviene olvidar la importancia que este último tiene como yacimiento de empleo, fuente de rentas así como por su aportación al VAB regional.*

*Mantenemos un diálogo constante y fluido con el sector que nos está permitiendo, dentro del marco de nuestras competencias, abrir nuevas líneas de colaboración, dotarle de una reglamentación acorde con sus necesidades y ofrecer las garantías que el consumidor demanda. Somos muy sensibles a los problemas que las asociaciones profesionales nos plantean y somos conscientes que la necesidad de proteger el libre ejercicio profesional de una actividad en ocasiones expuesta a unos peligros.*

*Y prueba de la relevancia de vuestro concurso en la toma de decisiones dentro del sector turístico regional es vuestra pertenencia, por derecho propio, al Consejo Autonómico de Turismo, y a su comisión permanente, lo que, de facto, otorga al ámbito privado la posibilidad de mantener una línea directa de diálogo con la propia Administración Regional y, en su caso, aconsejar o sugerir líneas de actuación política e iniciativas que pueden redundar en beneficio del propio sector.*

*Espero y deseo que este XVII Congreso sea fructífero y que sirva para conocer más de cerca las excelencias de la Ciudad de las Murallas. Ciudad hospitalaria como pocas y preñada de atractivos culturales y, por supuesto, turísticos.*



Javier Ramírez Utrilla  
Director General de Turismo de Castilla y León

*Porque nobleza obliga, ha de ser este saludo testimonio fiel de la complacencia sentida y del agradecimiento sincero tras el ofrecimiento que la Unión de Agencias de Viaje me ha hecho para formar parte del Comité de Honor del XVII Congreso Nacional de LUNAV, a celebrar en Ávila el próximo mes de mayo.*

*Las agencias de viaje constituyen en sí mismas el paradigma de la canalización del flujo turístico y un instrumento primordial para dirigir los gustos del viajero y de aconsejar sobre la elección de destinos, así como en la organización óptima de los itinerarios o en la difusión de la variopinta oferta complementaria, concluyendo su labor asesora de forma tal que han colaborado, y lo siguen haciendo, a la hora de convertir Castilla y León en un referente turístico nacional e internacional.*

*Haber alcanzado los seis millones de viajeros anuales, en clara tendencia alcista pese a la crisis económica soportada, refleja el claro horizonte de futuro que el turismo representa para Castilla y León, después de haberse consolidado como líder del turismo de interior y como uno de los grandes destinos turísticos de excelencia. Con todo, el sector se halla inmerso en un amplio proceso de cambios estructurales que abarcan desde las nuevas demandas de los turistas hasta las líneas de comercialización de los productos, pasando por las novedosas modalidades que la Comunidad Autónoma permite y que aportan al viajero un protagonismo cada vez más creciente, a la vez que exigente.*

*La demanda del viajero, canalizada a partir de la actuación profesionalizada de las agencias de viaje, encuentra en Castilla y León una respuesta casi total, circunstancia que obliga a las propias agencias a profundizar en la formación y profesionalización del personal encargado del diseño de las opciones más completas y de la información a una clientela cada día más inexorable. Ello, además de incluir en la formación para la comercialización del amplio inventario de recursos turísticos de los que esta Comunidad Autónoma dispone.*

*De ahí, que en la Administración Turística sintamos la necesidad de establecer con las agencias de viaje cauces de colaboración intensa y de intercambio de experiencias para seguir por el camino iniciado de apostar decididamente por el turismo de interior en sus más variadas alternativas.*

José Luis Prieto Otero  
Presidente de UNAV



*Queridos colegas, colaboradores y amigos:*

*Quiero daros a todos la bienvenida a nuestro XVII Congreso de Turismo. Hemos querido que esta edición sea en Ávila, ciudad amurallada mística, tradicional e intensa y tan directamente identificada con el movimiento turístico.*

*La identidad cultural histórica y natural de su región junto a la oferta hotelera de calidad y reconocida gastronomía como complemento, hace que su Comunidad se sitúe en un lugar estratégico, en el que las Agencias de Viaje juegan un papel muy importante para su desarrollo. Estas, entre otras, son las razones por las que UNAV ha elegido este acogedor destino.*

*La modernidad y polivalencia de su infraestructura congresual, su compromiso por la calidad y su intensa actividad cultural, son algunas singularidades que complementan y consolidan la ciudad de Ávila como un destino idóneo para la realización de todo tipo de eventos.*

*Como en anteriores ediciones, nos acompañarán acreditados profesionales, proveedores y expertos en los diversos subsectores de la industria turística.*

*Os esperamos a todos cuantos estáis comprometidos con este sector, en tiempos tan convulsos social y económicamente, para debatir en torno a aquellos aspectos que puedan ayudarnos a buscar líneas y soluciones, que nos permitan capear esta larga crisis, de la forma más adecuada y racional posible.*

*Agradezco desde aquí, en nombre de UNAV y en el mío propio, a las autoridades locales y autonómicas de Ávila y Castilla y León, el esfuerzo y la ilusión mostrada, fundamentales para la organización y el desarrollo de éste XVII Congreso de Turismo UNAV.*

*Gracias a todos y os envío mi más cordial saludo, esperando hacerlo personalmente en Ávila.*





## PROGRAMA

### Jueves, 8 de Mayo

Desplazamiento a la ciudad de Ávila.

A fin de facilitar el transporte hasta la ciudad de Ávila, el Ayuntamiento pondrá a disposición de congresistas autocares desde Madrid y Valladolid, con los siguientes horarios:

*Madrid / Ávila: Jueves, 8 Mayo 2014, a las 08,00 horas.*

*Lugar: Aparcamientos Estadio Santiago Bernabéu, Pº Castellana, puerta "0".*

*Valladolid / Ávila: Jueves, 8 Mayo 2014, a las 08,00 horas.*

*Lugar: Estación del AVE.*

Regreso desde Ávila a las 17,30 horas.



**"CON RUMBO A LA RENTABILIDAD"**

Jueves, 8 de Mayo

09,30 h.: *Acto de inauguración oficial del Congreso, con las siguientes intervenciones:*

- *Saludos del Presidente de UNAV D. José Luis Prieto Otero.*
- *Bienvenida del Ilmo. Sr. D. Miguel Ángel García Nieto, Alcalde de la Ciudad.*
- *Presentación de Ávila por parte del Concejal Delegado de Turismo y Patrimonio del Ayuntamiento, D. Héctor Palencia Rubio.*
- *Exposición de las infraestructuras y posibilidades turísticas a cargo de Excm. Sra. D<sup>a</sup> Alicia García Rodríguez, Consejera de Cultura y Turismo de Castilla y León.*

10,50 h.: **PANEL 1**

**"Novedades en transporte y distribución".**

*Singularidades y análisis de este importante segmento del viaje.*

**INTERVIENEN:**

- *D. Ricardo Palazuelos Herranz,  
Gerente Nacional de AAVV - IBERIA L.A.E*
- *D. Juan Carlos Iglesias García,  
Adjunto al Dtor. Gral. y Director Comercial - AMADEUS*
- *D. Jesús de Juan Menchero,  
Jefe de Área de Comercial y Distribución - RENFE*
- *D. Santiago Vallejo Sánchez-Monge,  
Director General - MOVELIA*
- *D. Luis López Hita,  
Director Transporte - VIAJES EL CORTE INGLÉS*

**Moderador:** *D. Agustín Lamana Marín,  
Consejero Delegado-Director General Grupo STAR VIAJES*

**Coloquio**

11,45 h.: *Coffee break.*

*Patrocinado por "Centro de Exposiciones y Congresos Lienzo Norte".*

12,15 h.: **PANEL 2**

**"Optimización de la venta: Producto online".**

Las nuevas propuestas tecnológicas para mejorar los procesos de venta online de servicios turísticos.

**INTERVIENEN:**

- D. Rafael Sánchez Sendarrubias,  
Director General - GRUPO CARREFOUR
- D. Daniel Crestelo,  
Director de Proyectos Estratégicos - MUCHO VIAJE
- D. Jorge Zamora Muriel,  
Director General - SERVIVUELO
- D. Manuel López Muñoz,  
CEO - INTERMUNDIAL

**Moderador:** D. Borja Rodríguez Niso,  
socio fundador de VELENTIS y de REINIZIAT

**Coloquio**

13,15 h.: **MESA REDONDA**

**"¿Cómo recuperar la rentabilidad perdida?"**

El deterioro de unos márgenes comerciales adecuados ha llevado a situaciones críticas y cierres de muchas empresas del sector.

**INTERVIENEN:**

- D<sup>a</sup> Katla Estace Gil,  
Directora Turismo - AÓN / TAEDS
- D. Marcos Franco Maganto,  
Chief Marketing Officer - TRANSHOTEL
- D. Ricardo Fernández Flores,  
Abogado Director - TOURISM & LAW
- D. Vicente García Díaz,  
Director General - Grupo CYBAS
- D. Juan José Oliván Delgado,  
Presidente Ejecutivo - Grupo AIRMET
- D. Manuel Martín Elvira,  
Jefe Nacional Ventas - Enterprise/ATESA

**Moderador:** D. Rafael Gallego Nadal - Presidente CEAV

**Coloquio**

14,30 h.: *Presentación del "Centro de Exposiciones y Congresos Lienzo Norte" por parte de su Director D. Gonzalo Súnico.*

14,40 h.: *Presentación del viaje Post-Congreso.*

*El incomparable Languedoc, al Sur de Francia: Montpellier, St Guilhem-le-Désert, Comarca de Thau, Hérault, Canal de Midi, Carcassonne, Narbona y Béziers*

*Una de las regiones más bellas del país vecino ofrece a las Agencias de Viajes españolas una inmersión, sin duda inolvidable, en su mágico paisaje, su historia y su gastronomía.*



*Una Incomparable experiencia por tierras de los CÁTAROS.*

15,00 h.: "Almuerzo de Clausura del XVII Congreso de Turismo UNAV".  
Al final de dicho almuerzo serán leídas las conclusiones y se expresarán los agradecimientos a cuantos han hecho posible este importante evento, haciendo entrega de los reconocimientos a nuestros colaboradores.





17,30 h.: Regreso de los autocares a su punto de destino.

#### ACTIVIDADES PRE-CONGRESO

Para aquellos asistentes que deseen llegar el miércoles día 7 de mayo a la ciudad de Ávila, está previsto un recorrido a pie por la ciudad y posterior cena de bienvenida.

El hotel será por cuenta de los asistentes acorde con los precios que se establece en la información adjunta.

#### PROGRAMA ACOMPAÑANTES

Está previsto el día 8 de mayo un recorrido monumental por la ciudad, visitando los lugares más interesantes, acompañados de guías locales.

El almuerzo se hará con el resto de los congresistas.

- FIN DEL CONGRESO -

## II EDICION MATILDE TORRES

En la Asamblea General Ordinaria de CEAV celebrada el 3 de abril de 2012 aprobó, por unanimidad, crear un Distintivo Turístico en Honor de Matilde Torres, como testimonio de gratitud y homenaje a la misma, en reconocimiento a su labor, en pro del Turismo en España.

Con este galardón, CEAV busca reconocer la labor profesional y los valores humanos de la persona distinguida, considerándose como valor añadido su esfuerzo profesional en el ámbito turístico español, así como que haya demostrado su excelencia a través de su carrera profesional en el turismo, sirviendo como un modelo inspirador.

Además, el candidato debe haber contribuido al desarrollo, fomento y promoción del turismo, participando o colaborando con la acción de la Administración en este sector estratégico para la economía española, por su alta contribución al PIB y a la generación de empleo directo e indirecto.



Matilde Torres fue, ante todo, una gran viajera. Técnico de Turismo y licenciada en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid, su carrera profesional tuvo múltiples facetas, producto de su curiosidad y su vitalidad incansable. Además de ser socia fundadora y directora general de Catai Tours, mayorista con la que quiso acercar el mundo del gran viaje a cada vez mayor número de personas, tuvo un papel muy activo en el mundo asociativo de las agencias de viajes donde fue

vicepresidenta de CEAV, y miembro fundador de la Sociedad Geográfica Española.

Durante su carrera tuvo numerosos reconocimientos tanto a su labor como mujer empresaria como al liderazgo que ha llevado a Catai a ser líder en grandes viajes en España. Algunos de ellos son la Placa al Mérito Turístico a Catai Tours (2010); su nombramiento como “Prócer del Turismo Español en Iberoamérica” (2010); el ‘Premio Mujer Empresaria’ concedido por ASEME (2002); la Medalla del Turismo de Cataluña (2003) o el Premio GEBTA al ‘Personaje Turístico del Año’ (2001), entre otros

### **Ceav entregó en Barcelona el segundo Distintivo Turístico Matilde Torres**

**A D. José Adell Antonio, Presidente del grupo Julià**

El presidente de Grupo Julià, José Adell Antonio, recibió el miércoles, 12 de noviembre, el distintivo turístico Matilde Torres de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) por su contribución al desarrollo y fomento del sector turístico catalán y español.

## ASESORÍA JURÍDICA UNAV- TOURISM & LAW

Tourism & Law, continuará con los servicios que presta UNAV Legal con la intención de ampliar el volumen de servicio en el corto plazo. El despacho de abogados, con cobertura nacional y sedes en Madrid y Barcelona, ofrecerá alta asesoraría a los asociados de UNAV en todos los asuntos jurídicos relacionados con su actividad de intermediación.

Se relacionan las consultas atendidas por Tourism & Law en el año 2014.

Enero	9
Febrero	8
Marzo	7
Abril	6
Mayo	6
Junio	7
Julio	10
Agosto	5
Septiembre	5
Octubre	14
Noviembre	6
Diciembre	5

NÚMERO

01

NOVIEMBRE 2014



# Newsletter

## Carta del Presidente

Queridos socios y amigos:

Tengo la satisfacción de presentaros hoy, el nuevo vehículo de comunicación de UNAV. Nuestro nuevo Newsletter.

Se trata de un medio de Intercomunicación para los socios que nos gustaría que fuese, además, participado, activamente, por todos los miembros de UNAV.

Una plataforma de comunicación, donde todos y cada uno de los miembros, socios y miembros adheridos de UNAV, podrán reflejar sus opiniones, comentarios y sugerencias.

El nuevo Newsletter, se emitirá con frecuencia quincenal y en él se reflejarán todos los hechos más relevantes de nuestro Sector, tanto empresariales como Institucionales que, de una u otra forma, influyen a nuestra Industria y a nuestras empresas. Naturalmente, el Newsletter no sustituirá a nuestros Flashs Informativos, que nos informen, al instante, de las novedades que, cada día, pueden afectar a nuestros miembros.

Espero, sinceramente, que ésta nueva Iniciativa de UNAV pueda encontrar vuestra aprobación y os resulte de interés.

Saludos cordiales a todos.



## UNAV se reúne con el Candidato a la Alcaldía de Madrid por el PSOE.

El pasado 29 de octubre, el presidente de UNAV, José Luis Prieto y otros representantes del sector turístico de Madrid, se reunieron con el candidato a la alcaldía de Madrid por el PSOE, D. Antonio Carmona y con la diputada socialista de la Asamblea de Madrid, D<sup>ña</sup> M<sup>ra</sup> Victoria Moreno para tratar los nuevos proyectos turísticos de Madrid.

Con motivo de la posible elección como Alcalde del Sr. Carmona, desde UNAV han intercambiado impresiones con el candidato socialista a cerca de los proyectos que éste tiene en mente para la ciudad de Madrid.

Por su parte, D. José Luis Prieto les ha trasladado los problemas e inquietudes que más preocupan a los empresarios del sector turístico de la Capital.



## UNAV en FITUR 2015

Como todos los años UNAV va a estar presente en FITUR 2015, quien esté interesado puede disponer del stand de UNAV para encuentros en la Feria, previa solicitud y confirmación.

Nuestra ubicación es en el Pabellón 10 stand B22.



## Contenido

UNAV se reúne con el PSOE P.1

UNAV en FITUR P.1

Museo Thyssen ONline P.2

Mostradores AENA P.2

AENA presenta el nuevo Club Cliente P.2

IATA Fraudulent Emails Warning P.3

IBERIA P.4

Lotería Navidad P.4

Web UNAV P.4



## Carta del Presidente

Estimados amigos y socios.

En estas fechas tan señaladas, donde todos hacemos balance, no solo de nuestra actividad industrial, sino también de la personal, queremos, el equipo y el Consejo Directivo que componemos UNAV, deseamos que el Balance del 2014 haya sido positivo y hacerlos llegar nuestro más sincero deseo de una Feliz Navidad y un año 2015 excelente y lleno de Viajes e ilusiones.

Un abrazo



*Feliz Navidad!*

## Contenido

- II Tourisfilm **P. 1**
- MELIÁ renueva su portal **P. 2**
- Mostradores AENA **P. 3**
- IATA ofrecerá "tarifas de rescate" **P. 4**
- Actividades asociativas 2014 **P. 4**
- IBERIA **P. 8**
- Web UNAV **P. 6**

## GRAN REPERCUSIÓN DEL II TOURISFILM JORNADAS DE TURISMO E INDUSTRIA AUDIOVISUAL.

UNAV participa en el acto con una ponencia bajo el título "*Protagonismo de las Agencias de Viajes en el nuevo modelo de negocio turístico*" desarrollada por el Gerente, D. José Luis Méndez.

Cine y Turismo son dos negocios que se llevan bien y tiene más relación de lo que a priori se podría imaginar.

El número de turistas aumenta tras el rodaje de una producción audiovisual y algunas ciudades deciden promocionarse a sí mismas, a través de "movie maps" y visitas guiadas.

Se ha comprobado que el cine puede aumentar el número de turistas al tener el poder de "crear, alterar y reforzar" un destino turístico. Una localización determinada, un hotel, un restaurante que aparezcan en una obra audiovisual pueden llevar al espectador al deseo de conocerlos y, a su vez, conocer mejor la cultura local o la forma de vida del lugar.

Cuatro días en los que se abordaron el papel de las Agencias de Viaje en este nuevo modelo de Negocio Turístico, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías o la gestión de la comunicación de Hoteles Resorts. También obtuvieron gran protagonismo las ponencias sobre "La Ruta de Santa Teresa", "Rutas Gastronómicas Sostenibles, y el fenómeno de los "amanecistas" creado a raíz de la película

de José Luis Cuerda. La serie "Borgia" presentada por dos de sus protagonistas, Assumpta Serna y Scott Cleverdon, y la Directora de Turismo de Croacia, "Juego de Tronos" pusieron el acento internacional, y la novedad fue la presentación de "Disfruta España" un proyecto de la Fundación Zuloaga.

Se contó con la presencia, entre otros, de D. Faustino Díaz Fortuny (Subdirector Gral. de Promoción de Industrias Culturales y Mecenazgo), D. Manuel Sánchez Ballesteros (Director Gral. de Telecinco Cinema), D. Joan Bas (Consejero Delegado de Diagonal TV) ó D. Juan José Santacana (Subdirector de El Economista)



## RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

ACUARELA  
AR BUSINESS TRAVEL  
ARENAS  
ARISTA  
ARIZONA  
ARPA  
ATENEO  
CAMPA  
CATAI  
CELLAR TASTINGS, S.L.  
CEMO / TROTAMUNDOS  
COLUMBIA  
COSTA CRUCEROS  
DESTINIA, S.L.  
DIVEROCIO MADRID  
DOLPHINS TRAVEL  
EL CORTE INGLES  
EMERTRAVEL, S.A.  
ESCORIAL  
EUROPA MUNDO VACACIONES  
EXCELENCIA  
EXPEDICIÓN ITACA  
GOLFSPAIN TOURS  
GRUPO AIRMET  
GRUPO ALMEIDA VIAJES  
GRUPO CARREFOUR VIAJES  
GRUPO CYBAS  
GRUPO STAR VIAJES  
GULLIVER'S TRAVEL ASSOCIATES, S.A.  
HELICE  
HI TRAVEL  
HIMALAYA  
IAG7 VIAJES  
INTERNACIONAL CARISMA MAGIC  
TOURS,S.L.  
INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.  
JTB VIAJES SPAIN S.A.  
KARISMA TOURS  
KUONI TOURS  
MADE FOR SPAIN, S.A.  
MAPA PLUS  
MAPA TOURS  
MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS  
MARFA TRAVEL  
MASAMERICA  
MILLAN TRAVEL  
MTZ, DESTINATION MANAGEMENT  
COMPANY  
MUCHOVIAJE  
N.L. VIAJES  
OLYMPIA MADRID, S.A.  
OMEGA PLUS, S.L.  
PANAVISION  
PEGASUS-PEGATUR, S.A.  
POLITOURS  
POLVANI  
PROTEL/BANCOTEL  
PROVIAS  
PROXIMO ORIENTE  
PROYECTO EUROPA SERVICIOS TURISTICOS, S.L.  
RURALIA, S.L.  
RUSTICAE VIAJES, S.L.  
SELASI  
SENDAS DE EUROPA  
SERVIVUELO (V. ZAMER)  
SET VIAJES, S.L.  
SINOWIND  
SPACE TRAVEL / PORTUGAL TOURS  
SURLAND  
TAJO  
TEAM 3  
TIERRA VIVA  
TRANSHOTEL CENTRAL DE RESERVAS, S.L.  
TRANSIBERICA  
TRANSRUTAS  
TRAVELLING CONSULTANTS  
TUMLARE CORPORATION  
TURISMO Y PEREGRINACIONES 2000  
TURYOICIO  
VIAJES 2000  
VIAJES REUNIDOS  
ZAFIRO

## **MIEMBROS ADHERIDOS**

ABREUONLINE  
AENA AEROPUERTOS, S.A.  
AMADEUS ESPAÑA  
AON GIL Y CARVAJAL  
ATOUT FRANCE  
BERONI INFORMATICA, S.L.  
CEFC (CENTRO ESTUDIOS FORMACION Y CALIDAD, S.L.)  
ENTERPRISE ATESA  
IBERIA  
INTERMUNDIAL SEGUROS  
IRIS ASESORES INFORMATICOS, S.A.  
MELIA HOTELS INTERNATIONAL  
MOVELIA  
OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS S.L.U.  
OFICINA DE TURISMO DE JORDANIA  
PIPELINE SOFTWARE 2000  
SEGURTOUR  
TRAVELPORT

## **GRUPOS DE GESTIÓN**

COMUNIDAD DE AGENCIAS EXPERTRAVEL  
GRUPO AIRMET  
GRUPO ALMEIDA  
GRUPO CARREFOUR VIAJES  
GRUPO CYBAS  
GRUPO SATR VIAJES

Al cierre de la presente memoria se puede concluir sin ambages que se ha sacado adelante con un resultado bastante satisfactorio en un año a priori complicado; el generoso esfuerzo de toda la UNAV ha conseguido incrementar los niveles de servicio y actividad cuando más necesario resultaba para el sector que se encuentra sometido a diversas turbulencias al igual que el resto de las empresas del país. Por tanto, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todos los que forman del Consejo Directivo y al equipo humano de la Asociación por su esfuerzo y colaboración permanente.

Adjuntamos un resumen de los objetivos marcados y que a modo de ejemplo enumeramos a continuación:

### **ACTIVIDADES ASOCIATIVAS REALIZADAS EN 2014**

- En el año 2014 desde UNAV, se han realizado distintas actividades, para mejorar los problemas sectoriales y desde nuestro Congreso en Ávila, abordamos la asignatura pendiente de los últimos años de las Agencias de Viajes,
  - ***“En busca de la Rentabilidad perdida”***, con ponencias de primer nivel con grandísimos profesionales del sector, y con una magnífica asistencia de profesionales más de 350. Visitando la magnífica ciudad amurallada Ávila, a tan solo 1 hora de Madrid.
  - Hemos realizado el Post Congreso de UNAV a la magnífica zona del Langedott sur de Francia, visitando Montpellier, Comarca del Thau, Carcasonne, Narbona. Aude, Béziers, con la magnífica colaboración de ATOUT FRANCE, ADT DE HERAULT, ADT DE AUDE y RENFE AVE
  - Se han mantenido reuniones periódicas con distintos Organismos Oficiales para transmitir las preocupaciones sectoriales y proponer mejoras para una máxima colaboración y facilitar la labor de las Agencias de viajes.
  - y que a modo de ejemplo detallamos a continuación. ( Si deseáis en cualquiera de ellas ampliar información de un tema no dudéis en contactar con nosotros)
- I.A.T.A- (Cambios de Criterio Local. y cambios de frecuencia de pago)
  - RENFE-( Nuevos modelos de contrato entre AAVV y RENFE)
  - IBERIA- (ADENDA contrato IBERIA con AAVV. Nuevas rutas y destinos)
  - MINISTERIO DE TURISMO- (PLAN de Turismo 2020)

- TURESPAÑA- ( Incorporación AA.VV. WEB Turespaña, marca ESPAÑA)
- MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES- (Visados entradas, así como agilizar requisitos de los mismos.
- AYUNTAMIENTO MADRID- ( Portal pagina web, y reuniones con Hoteleros, Restauradores, Taxis, etc. mejora y Promoción servicios Turísticos DE MADRID)
- COMUNIDAD DE MADRID- (Firma Acuerdo Colaboración Programa 3ª EDAD de Rutas Culturales entre Comunidad de Madrid y AAVV)  
Firma Memorándum Tercera Edad para 2015 pernoctar en la Comunidad de Madrid, aceptando la Comunidad a nuestra propuesta que puedan participar todos los Turoperadores y/o Agencias que deseen sin los requisitos tan estrictos como exigían, de tener 35 puntos de ventas y acreditar movimientos del año anterior de mínimo 5.000 personas.
- PATRIMONIO NACIONAL - MUSEO PRADO y MUSEO TYSSEN.  
Se ha mejorado la compra de entradas para grupos a los Museos del Prado, Alhambra de Granada y asistido a la presentación de la WEB exclusiva para Agencias de Viajes del Museo Thyssen.
- CEOE-CEIM- (Mantenemos información a través de nuestro departamento de Formación, y de CEOE/CEIM de los distintos cursos de formación a los socios de UNAV y su personal y cualquier acontecimiento Empresarial)
- CEAV- en defensa de los intereses sectoriales:
  - Ministerio: Recurso especial contra la adjudicación del concurso de servicios de viajes del Ministerio de Sanidad.
  - Media Mark. (Intrusismo)
  - TAC: Quejas contra interpretaciones abusivas de IATA en diferentes temas, prácticamente todas con una decisión favorable a la Agencia de Viajes.
- ECTAA- Se realizó tanto por parte de ECTAA en el ámbito de la Comisión Europea, como de CEAV ante la Dirección General de Seguros una gran presión para que no se modificase el régimen que permite a las Agencias de Viajes seguir vendiendo seguros turísticos, tal como lo habían venido haciendo hasta la fecha. Finalmente y gracias a estas gestiones se ha mantenido nuestra posición.
- IVA- Desde CEAV se han mantenido continuas reuniones con la Dirección General de Tributos para lograr que la trasposición de la Sentencia del Tribunal Europeo de Justicia se hiciera de acuerdo a las necesidades del Sector, habiendo finalizado con éxito ya que el Régimen Especial se ha hecho optativo a partir de enero de 2015.

- COMISIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO- Formamos parte a través de CEAV tanto en la Comisión Negociadora como de la Paritaria de Convenio Colectivo de nuestro Sector, con los sindicatos SPV, UGT y CCOO.
- TURISFILM- (Hemos firmado acuerdo con TOURISMFILM para promocionar entre ambos el nuevo modelo de negocio que se regenera entre la industria Audiovisual y las Agencias de viajes)
- Informamos de las distintas formas de actuar ante quiebra de proveedores, así como se han atendido a más de 300 consultas de Asesoría Jurídica, Fiscal y Laboral, con un grado de satisfacción altísimo. A través de nuestro servicio de Abogados expertos en el sector, así como Economistas y Licenciados expertos en Laboral
- Mantenemos en UNAV el Certificado de la Gestión de la Calidad ISO 9000.(única Asociación del sector que mantiene dicho certificado)
- Mantenemos activas las Áreas de Mayoristas, Grupos de Gestión y Receptivos.

#### **CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2014**

**D. JOSE LUIS PRIETO OTERO**

**D. JOSE GORDO MARTÍNEZ**

**D. JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO**

**D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ**

**D<sup>a</sup> ANA ROMERO MUÑOZ**

**D<sup>a</sup> LAURA FERNÁNDEZ TORRES**

**D. MANUEL SOLANS ESCARIO**

**D. JESÚS NUÑO DE LA ROSA COLOMA**

**D<sup>a</sup> INMACULADA MORENO MORENO**

**D. AGUSTÍN LAMANA MARÍN**

**D. VICENTE GARCIA DÍAZ**

**D. RAFAEL SÁNCHEZ SENDARRRUBIAS**

**D. EDUARDO GONZÁLEZ PÉREZ**

**D. AMUDA GOUELI**

**D. JAVIER DE FRÍAS DÍAZ**

**D. IVÁN MÉNDEZ TORRUBIAS**

**D. JOSE LUIS GARCIA LOZANO**

**D. RAMÓN BUENDÍA PERONA**

#### **ADMINISTRACIÓN**

**LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**