



ACAV
MEMORIA 2012

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012.....	6
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN.....	16
3.1. JUNTA DIRECTIVA 2012.....	16
3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2012.....	17
4. ASESORÍAS.....	18
4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL	18
4.1.1. Modificación del decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes en cataluña	18
4.1.2. Nuevos servicios de asesoria juridica de ACAV	18
4.1.3. Nueva Garantía de Insolvencia Financiera (GIF)	19
4.1.4. Huelga general de 29 de marzo de 2012	20
4.1.5 Demanda de controladores aéreos 3 y 4 de diciembre de 2010	20
4.1.6 Sentencia pérdida de equipaje	20
4.1.7 Derechos pasajeros marítimos	20
4.1.8 Gestión de ADM'S.....	21
4.1.9 Asesoramiento sobre las garantías financieras IATA.....	21
4.1.10 ECTAA: Participación en el comité legal	21
4.1.11 ECTAA: Participación en las reuniones bianuales.....	21
4.1.12 Intrusismo 2012.....	22
4.2. ASESORÍA LABORAL	22
4.3 ASESORÍA FISCAL.....	23
5. ÁREA EMISORA	25
5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS	25
5.1.1 Cese de operaciones de Spanair	25
5.1.2 Denegación de embarque de Lufthansa a pasajeros con billetes emitidos con placa de Spanair.....	26
5.1.3 Cese de operaciones de compañías aéreas	26
5.1.4. Análisis del contrato Iberia/British Airways 2012	27
5.1.5 Reunión Vueling	27
5.1.6. Huelgas	27

5.2. IATA.....	28
5.2.1. Reuniones APJC	28
5.2.2. PAXIS	28
5.3. RENFE	29
5.4. REUNIONES DEL ÁREA EMISORA	29
5.4.1 Reunión del 8 de febrero de 2012.....	29
5.4.2 Reunión del 18 de septiembre de 2012	30
6. ÁREA MAYORISTA	31
6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	31
6.2. GRUPO DE TRABAJO CRUCEROS	31
6.3. WORK-SHOPS ACAV 2012	32
7. ÁREA RECEPTIVA	33
7.1. TASA TURISTICA EN CATALUÑA.....	33
7.2. PROBLEMÁTICA NUEVO SISTEMA RESERVA ENTRADAS SAGRADA FAMILIA .	34
7.3. MOVILIDAD TURISTICA EN BARCELONA	34
7.3.1. Sagrada Familia	34
7.3.2. Parque Güell.....	36
7.4. ACAV EXPERIENCE	36
7.5. GRUPO DE TRABAJO SOBRE SEGURIDAD EN EL COMERCIO Y TURISMO	38
7.6. ACAV Y LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA .	38
7.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA	38
8. XII FORO ACAV	40
9. VIAJES ACAV	42
9.1. INDIA.....	42
9.2. VIENA.....	42
9.3. FAM TRIP COSTA DE BARCELONA CON LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA.....	42
9.4. FAM TRIP A LA CATALUNYA CENTRAL: COMARCA DEL BAGES, TURISMO MEDIEVAL Y ENOLOGÍA.....	43
10. FORMACIÓN.....	44
11. NUEVA SEDE SOCIAL.....	45
12. OBJETIVOS	46

13. MEMORIA ECONÓMICA	48
13.1 CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2012	48
13.2. BALANCE 2012	49
13.3. PRESUPUESTO 2013	50
13.4. PRESUPUESTO 2012 – CIERRE 2012.....	51
14. CIRCULARES	52
15. INFORME COMUNICACIÓN	63
15.1. INTRODUCCIÓN	63
15.2. NOTAS DE PRENSA.....	63
15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA.....	65
15.4. ATENCIÓN Y PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	66

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Me es grato presentar la Memoria Económica y de Actividades de ACAV correspondiente al ejercicio 2012.

Nuevamente el año 2012 se ha caracterizado por ser un ejercicio complicado para todos, la difícil situación económica que estamos atravesando ha contribuido a una mayor caída de la demanda nacional, a un incremento de impuestos y tasas aeroportuarias, a la quiebra de diferentes proveedores y compañías aéreas, hechos que sin lugar a dudas nos han tenido una fuerte repercusión en nuestras empresas y especialmente en la actividad emisora y de tour operación, viéndose las agencias de viajes obligadas a intensificar esfuerzos para intentar mantener resultados.

Desde un punto de vista receptivo, la situación ha sido más positiva. No obstante, en el 2012 hemos visto como se ha introducido un nuevo impuesto en Cataluña, la denominada tasa turística, y como se han adoptado, pese a la oposición de todo el sector turístico, medidas restrictivas del tránsito de autocares en la Sagrada Familia, que han afectado seriamente la actividad receptiva.

No obstante, en estos tiempos difíciles y complicados, cabe destacar el trabajo realizado desde la asesoría jurídica de ACAV, desde la cual se están prestando servicios especializados en materia turística, fiscal y laboral que aporten un mayor valor añadido a nuestros asociados. Entre estos servicios podemos destacar la ayuda y asesoramiento prestado en cuestiones tan importantes como las referentes a IATA.

Asimismo durante este ejercicio 2012 cabe destacar el cambio de sede social de la Asociación, que tuvo lugar el pasado mes de octubre. La adquisición de las nuevas instalaciones nos ha permitido ampliar los servicios ofrecidos a los asociados, poniendo a su disposición unas amplias salas de reuniones y de formación totalmente equipadas.

Igualmente destacar las diferentes actividades realizadas por ACAV durante este año, como son los Workshops celebrados en Barcelona, Zaragoza y Palma de Mallorca, el XII Foro de ACAV o los viajes realizados a la India o a Viena, eventos todos ellos que constituyen un punto de referencia del sector turístico y permiten establecer vínculos y crear sinergias profesionales en un marco distendido.

Durante este año 2013 continuaremos trabajando y esforzándonos para ofrecer servicios del máximo interés para nuestros asociados y esperamos poder afrontar con éxito todos los retos que nos esperan este nuevo ejercicio.



Francisco Carnerero
Presidente

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 25 de mayo de 2011.
2. Presentación del Informe de Actividades del ejercicio 2011.
3. Estado de cuentas del ejercicio 2011.
4. Objetivos 2012.
5. Compra local ACAV.
6. Presupuesto para el ejercicio 2012.
7. Aprobación protocolo unión ACAV – UCAVE
8. Turno abierto de preguntas.

En Barcelona, siendo las 16 horas del día 28 de Marzo de 2012, se reúne en segunda convocatoria la Asamblea General Ordinaria de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes en el Hotel Gallery, situado en la Calle Rosellón 249, de Barcelona.

Preside la Asamblea el Sr. Francisco Carnerero Benítez, Presidente de ACAV, con D.N.I. 37.266.062-J y con domicilio en Barcelona, Comte Borrell 288, 2º y actúa como Secretario de la Asamblea la Sra. Catiana Tur Riera, con D.N.I. 41.455.710-D y con domicilio profesional en Barcelona, Calle Rosellón nº 25, despacho 1.

Componen la Asamblea General Ordinaria los 320 miembros de la Asociación, a los cuales se les ha remitido la debida convocatoria, asistiendo a la Asamblea los representantes de las 30 agencias de viajes que a continuación se relacionan:

Sr. José María Martínez	ABACCO INTERNATIONAL, S.A.
Sr. Xavier Alemany	ALEMANY, S.A.
Sr. Guillermo Fuster	ATLANTA VIAJES, S.A.
Sra. Julia Franch	BESTOURS, S.A.
Sr. José María Martín	BLANDA, S.A.
Sr. César Herrero	CATAI TOURS, S.A.
Sr. David Nogué	CENTER WORLD TRAVEL, S.L.
Sr. Martín Sarrate	CENTRAL DE VIAJES, S.A.
Sr. Albert Bolea	COSTAVISIÓN VIAJES
Sr. Francisco Carnerero	EXCELLENCE TOURS
Sr. Jaume Ventura	GIRAMON VIATGES, S.A.
Sr. Valentí Escalera	INTERSPECIALISTS, S.L.
Sra. Rosa M^a Jubert	KONCITI VIAJES, S.A.
Sr. Antonio Wangüemert	LATITUD 4, S.A.
Sr. Manuel Cuello	MACUVI, S.A.
Sr. Pere Masanés	MASANÉS, S.A.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

Sr. Emiliano González	MEDITERRANEAN SHIPPING CRUISES
Sra. Pilar Bach	MONTGRI VIATGES
Sr. Jordi Gurri	NEXTEL SERVEIS RESERVA
Sr. Joan Duch	PLATJA D'ARO, S.A.
Sr. Juan Mompó	POLITOURS, S.A.
Sr. Niko Frzop	RCL CRUISES LTD, SUCURSAL EN ESPAÑA
Sr. Daniel Tejedor	TEJEDOR, S.A.
Sr. Ricard Plans	TRANSRUTAS, S.A.
Sr. Manuel Sebastián	TRAVEL PARTNERS
Sr. Jordi Martí	TRAVELTEC TOURIST SERVICES, S.L.
Sr. Jaume León	TU I LLEIDA VIATGES
Sr. Jordi Vendrell	TUAREG VIAJES, S.A.
Sr. Josep Vies	TURINTER, S.A.
Sr. Guilio Zapulla	ZAPP TRAVEL SERVICES, S.L.

DELEGACIONES DE VOTO:

Sra. Ana Bru (BRU&BRU)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Javier Bellido (Edreams)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Joan Valls (Extra Tours)	Delega en el Sr. Jordi Martí
Sr. Jordi Ferrer (Ferrer&Saret)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Ramon Casanellas (Gris Exprés)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sr. José Rivera (RUMBO)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Delfí Torns (SEHRS)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sra. Doreen Straatman (Sol-Active Tours)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Isidro Tomás	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Luis Calvo	Delega los dos votos en el Sr. Jaume Ventura

(Over Turisme i Vacances Ventura i de Mistral, S.A.)

1.- APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DEL PASADO 25 DE MAYO DE 2011

El Presidente inicia la sesión saludando a los asistentes y les informa que se ha adelantado la celebración de la Asamblea General de ACAV al efecto de que ésta se celebre a la vez que la Asamblea General de UCAVE, dando que en ambas Asambleas se va a presentar simultáneamente el protocolo de la unión entre ACAV y UCAVE.

Asimismo, a continuación, no habiendo objeciones al acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 25 de mayo de 2011, **los presentes proceden a su aprobación por unanimidad.**

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

2.- PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2011

Área emisora

El Vicepresidente emisor informa que el mes de Junio de 2011, American Airlines anunció la cancelación de determinadas tarifas a Estados Unidos, Puerto Rico, Canadá y México de su programa de tarifas netas de tour operación desde el pasado 30 junio, estableciendo tal fecha como último día para realizar reservas y emitir billeteaje, lo que implicaba un adelanto de los tiempos límites de emisión de billetes de reservas ya confirmadas.

Al respecto traslada a los presentes que desde ACAV se instó a modificar la política porque no respetaba el preaviso obligatorio de 30 días y perjudicaba a los tour operadores que ya habían incluido esas tarifas en sus viajes combinados y finalmente se logró que American Airlines retrasara la emisión de billetes hasta el 1 de julio y se retrasara el pago al 15 de agosto.

También destaca que desde ACAV se realizó a lo largo de 2011 un seguimiento de las diferentes huelgas realizadas por el personal de aerolíneas.

Asimismo, el Vicepresidente emisor informa que ACAV realizó diversas gestiones frente a IATA para lograr una decisión consensuada en cuanto a la nueva revisión de criterios financieros que entró en vigor el pasado 2011 y señala que desde ACAV se logró que IATA retrasara hasta el 1 de julio de 2012 la eliminación del cheque como medio de pago de la liquidación del BSP.

Igualmente, destaca que, a raíz de los fraudes ocurridos en relación con la cancelación de billetes emitidos por agencias de viajes y pagados en efectivo, y tras las numerosas gestiones realizadas por ACAV, se consiguió que RENFE estableciera un nuevo procedimiento que permite, desde el pasado 20 de julio de 2011, que aquellos billetes emitidos en agencias de viajes y pagados en efectivo puedan ser anulados en las estaciones de RENFE entregando al pasajero un justificante para que sea su agencia de viajes quien efectúe el reembolso. Además, destaca que se ha logrado que RENFE se plantee abrir un concurso público para futuras convocatorias de adjudicación a una agencia de viajes de Renfevacaciones.com.

Por último, el Vicepresidente emisor informa que se creó un grupo de trabajo para agencias on-line que mantuvo una única reunión de trabajo del pasado 29 de abril de 2011, en la que se trataron diversos temas que afectan específicamente a esta tipología de agencia.

El Sr. Wangüemert pregunta si se invitó a participar en dicho grupo on-line a todas las agencias on-line y la Sra. Tur responde que se informó únicamente a las agencias on-line “.com”, al haberse motivado el grupo de trabajo por temas específicos de las mismas.

El Sr. Ventura pregunta cuál es el problema específico de las “.com” que no tengan el resto de agencias de viajes minoristas que, además de tener una agencia a pie de calle, también vendan on-line billetes aéreos.

A lo que el Vicepresidente mayorista responde que la reunión se motivó principalmente por un problema técnico con el que se encuentran las agencias “.com”, consistente en que determinadas compañías aéreas pretenden impedirles que puedan entrar a ver la disponibilidad de sus vuelos en sus portales web. Si bien, señala que otras problemáticas si pueden ser coincidentes con otro tipo de agencias minoristas.

El Sr. Wangüemert solicita si una agencia con un web no es una agencia .com. La Gerente informa que las agencias .com pagan una cuota diferenciada al resto.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

En ese momento el Sr. Alemany plantea como sugerencia que se envíe un cuestionario a cada agencia para que marque en el mismo sus intereses por temáticas (por ejemplo e-commerce) y que las Circulares de ACAV se envíen filtrándolas por dichas temáticas, al efecto de que lleguen a aquellas agencias que hayan manifestado su interés en recibirlas.

Finalmente el Sr. Masanés pregunta si todas las Circulares se cuelgan en la web de ACAV y la Gerente responde afirmativamente.

Área mayorista

El Vicepresidente mayorista informa que un año más, ACAV puso a disposición de las agencias asociadas la posibilidad de contratar dicho servicio y que 22 agencias mayoristas tuvieron contratado el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el año 2011 y se recibieron 20 consultas en el Servicio de Atención al Cliente de ACAV, siendo en general muy positiva la valoración de las agencias que utilizaron dicho servicio y recuerda que dicho servicio está a disposición de las agencias mayoristas.

Igualmente traslada a los presentes que en 2011 se creó el Grupo de Trabajo de cruceros al efecto de tratar en el seno del mismo las problemáticas específicas de las empresas de cruceros y destaca que en el reciente incidente de Costa Concordia, ACAV fue muy preactiva asesorando al respecto.

Por último el Vicepresidente mayorista traslada a los presentes que en el año 2011 desde ACAV se organizaron dos workshops: uno en Barcelona el pasado 7 de abril de 2011 y otro en Valencia el 4 de mayo de 2011 y señala que el país invitado fue Brasil y que participaron en los workshops 15 agencias mayoristas, 12 Oficinas de Turismo, 6 cadenas hoteleras, 8 compañías de transporte y 7 empresas tecnológicas.

Área receptiva

El Vicepresidente receptivo informa que en el mes de julio de 2011 se produjo una incidencia por la parada por los Mossos d'Esquadra de un servicio de transfer privado en el aeropuerto de Reus, indicándose al grupo que viajase en el autobús de línea regular.

Ante tal incidencia señala que ACAV solicitó una reunión con el Director General de Transportes que tuvo lugar el pasado 26 de julio de 2011, a la que también asistió la Directora General de Turismo y en la que se aclaró que traslados de viajeros aeropuerto-hotel-aeropuerto contratados por una agencia son legales, indicándose a tal efecto que lo son si: **(i)** dicho traslado es uno de los servicios integrantes de un viaje combinado, considerándose en tal caso como transporte turístico de acuerdo con la normativa de transportes; o bien **(ii)** si únicamente se contrata el servicio de transporte pero bajo la fórmula de contratación global para un usuario único, es decir, no admitiéndose el cobro individualizado.

En este sentido destaca que desde ACAV se remitieron Circulares trasladando a los asociados dichas aclaraciones.

De igual modo, el Vicepresidente receptivo informa que el pasado mes de julio de 2011 ACAV mantuvo una reunión con el Regidor de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona para tratar la problemática de los autocares en la Sagrada Familia y en dicha reunión se anunció por el Ayuntamiento que tenían previsto lanzar una prueba piloto en el mes de agosto que obligara a los autocares a encochar y desencochar los turistas de la Sagrada Familia en la Diagonal. Considerándose tal propuesta inaceptable, desde ACAV se propuso que se mantuviera el desenganche en Sagrada Familia y el encoche pasara a hacerse en la Diagonal. Dicha propuesta se consideró razonable por el Ayuntamiento.

No obstante, señala que el pasado 3 de noviembre de 2011 el Ayuntamiento de Barcelona anunció en una reunión, a la que se convocó a ACAV, entre otros operadores afectados, la propuesta de reordenación de los autocares turísticos en el ámbito de la Sagrada Familia y su entorno, de cara a que todas las medidas estuvieran implementadas de cara a primavera de 2012

Entre tales medidas, se anunció por el Ayuntamiento la creación de un perímetro alrededor del monumento y las calles adyacentes donde se prohibirá el acceso a los autocares turísticos, que

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

incluye la manzana donde está el templo, limitado por las calles, Provenza, Cerdeña, Mallorca y Marina. Asimismo anunciaron que las plazas zonabus para encoche y desencoche en la Sagrada Familia se trasladarían al entorno de la Plaza de la Hispanidad e informaron de los tres itinerarios a pie diseñados por el Ayuntamiento para el desplazamiento de los grupos hacia el Templo.

Asimismo informa que ante tal anuncio desde ACAV, conjuntamente con APIT, AUDICA y UCAVE se manifestó vía nota de prensa la total oposición del sector turístico a la medida anunciada y se realizaron diversas acciones conjuntas en contra de las nuevas medidas anunciadas, señalando la reunión mantenida el pasado 7 de diciembre de 2011 con la Sra. Sonia Recasens, Segunda Teniente Alcalde de Barcelona y con el Director de Promoción Turística del Ayuntamiento de Barcelona, en la que se solicitó la constitución de una Mesa de Trabajo en la que tratar los asuntos de movilidad turística de los autocares en Barcelona de manera global y, entre ellos, la problemática de la Sagrada Familia.

En este sentido señala que dado que el Ayuntamiento no constituía la solicitada Mesa de Trabajo, se hizo un Manifiesto pro movilidad de autocares en la ciudad de Barcelona conjuntamente entre ACAV, APIT, AUDICA y UCAVE en el que se señalaba que desde la plataforma se venía solicitando desde hacía meses la creación de una Mesa de Trabajo con el Ayuntamiento sin que el mismo hubiesen aceptado tal petición y para el que se solicitaron y obtuvieron numerosas adhesiones a nivel nacional e internacional. Finalmente señala que en una nueva reunión mantenida con la Sra. Recasens el pasado 13 de marzo de 2012, en la que se le hizo entrega del Manifiesto y las adhesiones obtenidas, finalmente se constituyó la Mesa de Trabajo.

El Vicepresidente emisor añade a lo anterior que en el seno de la Mesa de Trabajo en relación con la problemática de la Sagrada Familia se han solicitado principalmente al Ayuntamiento:

1. Que se posponga la aplicación de las nuevas medidas;
2. Que se diferencie entre horas y temporadas punta y valle; así como
3. Que se prioricen para que se permita su encoche y desencoche al lado del Templo, a los grupos que tengan entrada para visitar la Sagrada Familia y
4. Que se elimine la prohibición de acceso de autocares alrededor del Templo.

Al respecto informa que en la última reunión mantenida con el Ayuntamiento el 27 de marzo de 2012, desde el Ayuntamiento se trasladó que en ningún caso estaban dispuestos a retrasar la aplicación de las medidas, si bien estaban en disposición de introducir ciertas flexibilizaciones respecto a los otros aspectos solicitados, aunque esas flexibilizaciones las aplicarían transcurrido un tiempo desde la entrada en vigor del nuevo plan de ordenación del tránsito. Por lo que señala que desde ACAV, juntamente con las otras asociaciones, se seguirá luchando para que las flexibilizaciones se introduzcan por el Ayuntamiento desde el primer momento.

A continuación, el Vicepresidente receptor toma la palabra e informa que, en cuanto a la tasa turística, de las peticiones de ACAV, únicamente se ha conseguido lograr la disminución del importe de la tasa, diferenciándose entre categorías y entre Hoteles de Barcelona y del resto de Cataluña. No obstante, señala que desgraciadamente no se ha conseguido eliminar la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes con el contribuyente e indica que se va a seguir luchando para que se elimine la tasa turística para el sector de cruceros, el cual injustamente se ha equiparado a Hoteles de 5 estrellas.

El Sr. Ventura toma la palabra y manifiesta su preocupación por el mantenimiento de la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes, dado que teme que los recepcionistas de los hoteles puedan olvidarse de cobrar a los turistas la tasa al terminar su estancia.

Asimismo, la Gerente informa que desde ACAV se va a estudiar la incorporación de cláusulas en los contratos con los establecimientos hoteleros, eximiendo de responsabilidad a las agencias de viajes, estableciendo que el único responsable para el cobro de la tasa turística es el propio establecimiento hotelero.

El Sr. Wangüemert pregunta si en el caso que la naviera no pague, se deberá hacer responsable el agente del puerto del pago, como responsable legal de la naviera. En este sentido la Gerente informa que se tiene que estar a la espera del Reglamento de desarrollo de la Ley que ha introducido la tasa turística.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

Igualmente la Gerente informa que el colectivo de cruceros está trabajando para manifestar su postura en contra de la tasa turística.

Por último el Sr. Bolea manifiesta que es intolerable que se admita una responsabilidad solidaria y señala que no se puede aceptar en ningún caso. En este sentido, el Presidente indica que ACAV es uno de los caminos para luchar en contra de ello, tal y como se ha hecho y se seguirá haciendo.

Asesoría Jurídica

La Gerente traslada a los presentes que desde ACAV juntamente con Winsartorio/Axa se trabajó durante el 2011 en la creación de una nueva garantía de insolvencia financiera para los viajes combinados, denominada GIF.

En relación con dicha garantía, informa que cubre tanto la insolvencia de la agencia que la tenga contratada, como la de los proveedores de dicha agencia y señala que por medio de la misma, se reembolsan los siguientes conceptos: **(i)** el depósito o precio total del viaje combinado si el viaje no se materializa como consecuencia de la insolvencia y **(ii)** los gastos necesarios efectuados por el usuario del viaje combinado para el viaje de regreso debido a la situación de insolvencia.

A lo anterior añade que ahora se está en proceso de modificación del Decreto de Reglamentación de Agencias de Viajes de Cataluña y que en el mismo se incluirá dicha garantía de insolvencia como una de las posibles fórmulas legales para la garantía financiera de las agencias de viajes.

Igualmente, la Gerente informa que desde las asesorías jurídica de ACAV y UCARE se realizó una consulta sobre si el crucero debía ser considerado o no como viaje combinado y que desde la Comisión se respondió que no encontraban argumentos convincentes para poder considerarlo como un servicio suelto de la categoría de servicios de transporte, por lo que entendían que debía considerarse como viaje combinado.

Además, la Gerente señala que desde ACAV se promovió la creación de una Plataforma compuesta por 20 agencias para la interposición de una reclamación contra AENA y los controladores aéreos por los daños y perjuicios ocasionados por la huelga salvaje de los controladores del pasado diciembre de 2010. En este sentido informa que se ha reclamado un total de 1.281.570.34 euros, habiéndose presentado inicialmente la reclamación previa vía administrativa y hallándose ahora en fase judicial, tras haberse interpuesto recurso contencioso-administrativo.

A continuación, traslada a los presentes que ACAV como miembro del Comité Legal de ECTAA participó en reuniones para el estudio de la revisión de la Directiva de Viajes Combinados. Al respecto destaca que una de las principales modificaciones que se pretenden es que el paquete dinámico tenga la consideración de viaje combinado.

De igual modo, la Gerente señala que gracias a la presión de ECTAA como lobby se logró que los viajes combinados quedasen excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores.

También destaca que desde ACAV a lo largo de 2011 se disputaron 21 ADM's, obteniéndose un resultado positivo de las gestiones efectuadas y que desde ACAV se intervino frente a IATA ante las solicitudes de avales que empezaron a efectuar por cambios de socios de años anteriores, defendiendo la no aplicación de los mismos cuando estos no suponían un cambio de control efectivo en la agencia.

Igualmente la Gerente señala que desde ACAV se logró que la definición de viaje combinado de la Ley de Turismo de Cataluña se modificara, volviendo a la definición original, de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva europea de Viajes Combinados.

Asimismo, subraya que durante 2011 se presentaron 17 denuncias por intrusismo profesional. El Sr. Alemany pregunta cuál es el resultado de las denuncias por intrusismo y la Gerente responde

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

que el proceso es lento y desde ACAV se sigue luchando para conseguir el cese de actividades de todos los intrusitas, si bien señala que ello se complica en los casos de intrusismo a través de Internet, al ser más complicado localizarlos.

Por último, la Gerente informa que como cada año los asociados de ACAV recibieron: **(i)** asesoramiento laboral a través del despacho Serra Laboral Consulting, siendo resultas sus consultas sobre la aplicación del convenio de agencias de viajes y consultas laborales genéricas; así como **(ii)** asesoramiento fiscal sobre la aplicación del IVA y facturación a través del despacho Bartolí Asociados.

3.- ESTADO DE CUENTAS DEL EJERCICIO 2011

El Tesorero informa que el 2011 se cerró el ejercicio con unos beneficios de 115.407,19 euros. En este sentido señala la extraordinaria gestión de ACAV por haber obtenido tal resultado en el contexto de crisis actualmente existente y felicita por ello al equipo de ACAV y a la nueva Gerente.

Respecto a la cuenta de resultado destaca que se han aumentado considerablemente los ingresos en cuanto a nuevos asociados, por formación, por ingresos de gestión y por ingresos por seguros.

Se aprueba por unanimidad la cuenta de explotación y el balance del 2011 (Anexos 1 y 2).

4.- OBJETIVOS 2012

El Presidente procede a dar lectura de los objetivos marcados para 2012, que son los siguientes:

1.- Trabajar por la unidad del sector, tanto a nivel estatal como autonómico, intensificando la actividad en CEAVYT y consiguiendo la unificación de ACAV y UCAVE.

2.- Velar por los intereses de las agencias de viajes en sus relaciones con proveedores de la industria turística, actuando como lobby, especialmente en aquellos aspectos relacionados con IATA.

3.- Intensificar las relaciones con las diferentes administraciones turísticas catalanas a fin de potenciar el papel de las agencias de viajes en la promoción y comercialización de los productos turísticos.

4.- Organizar conjuntamente con administraciones turísticas catalanas fam trips, que permitan a los agentes de viajes adquirir un mayor conocimiento de los diferentes recursos turísticos de Cataluña y crear paquetes innovadores.

5.- Requerir a las autoridades la regulación de una garantía financiera obligatoria para las compañías aéreas para el caso de insolvencia o de cese de operaciones y prestar asesoramiento a las agencias de viajes en todas aquellas situaciones de cese de operaciones de aerolíneas que puedan originarse.

6.- Continuar trabajando para conseguir un plan de movilidad de autocares turísticos en Barcelona que respete los intereses del sector turístico.

7- Participar en los diferentes procesos normativos y legislativos que puedan incidir en la actividad de las agencias de viajes, a fin de velar por el respecto sus intereses. En este sentido continuar trabajando en la modificación del Decreto catalán de agencias de viajes y en la regulación del Impuesto sobre estancias turísticas en Cataluña.

8.- Intensificar la presencia y participación de ACAV en las principales entidades y organizaciones de decisión y representación empresarial, como son la CEOE y Fomento Nacional del Trabajo.

9.- Continuar con la organización anual de Workshops en Barcelona y en otras ciudades que sean del interés de las agencias de viajes mayoristas.

10.- Potenciar el conocimiento de nuevos destinos mediante la organización de fam trips al extranjero.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

- 11.- Fomentar las reuniones de los diferentes grupos de trabajo segmentados por especialidad: cruceros, agencias de viajes on line, agencias de viajes receptoras y agencias de viajes emisoras.
- 12.- Continuar trabajando activamente en ECTAA, participando de forma activa en todas las comisiones, debates y estudios que se susciten.
- 13.- Prestar apoyo a las agencias de viajes en las acciones judiciales con motivo de los daños y perjuicios ocasionados con la huelga de controladores aéreos del mes de diciembre de 2009.
- 14.- Ejecutar un plan de formación gratuito para los trabajadores de las agencias de viajes de ACAV adaptado a las necesidades formativas detectadas, así como fomentar la formación mediante la organización de jornadas técnicas específicas.
- 15.- Reforzar la presencia de ACAV en los medios de comunicación como referente e interlocutor del sector de las agencias de viajes.
- 16.- Celebrar el XII Foro ACAV con el objeto de debatir sobre los cambios sociales, laborales y fiscales y su afectación al sector turístico.
- 17.- Intensificar y potenciar la labor de captación de nuevos socios para el fortalecimiento de la Asociación.
- 18.- Continuar luchando contra el intrusismo profesional a fin de preservar la actividad de las agencias de viajes.

Se aprueban dichos objetivos por unanimidad.

5.- COMPRA LOCAL ACAV

El Presidente toma la palabra y manifiesta que del balance de 2011 es destacable que el 90% del pasivo se corresponde a Patrimonio Neto. Por tal motivo, propone que desde ACAV se invierta en la compra de un local.

Asimismo, el Presidente destaca que ACAV no tiene ánimo de lucro y que otros años se ha decidido invertir en partidas tales como publicidad, etc....

Igualmente, destaca que la decisión de invertir en un local está estrechamente vinculada con la aprobación, en su caso, de la unión entre ACAV y UCAVE, dado que de este modo en caso de fusión se evita el problema relativo a cómo invertir el fondo de reservas de ACAV.

Por todo ello, el Presidente opina que ahora es un buen momento para invertir en un local para ACAV al efecto de que, en lugar de pagar alquiler, se pague hipoteca del mismo.

Después de un debate entre los presentes se aprueba por mayoría de votos facultar al Presidente y al Comité Ejecutivo para que proceda a la compra de un local.

6.- PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO 2012

El Tesorero informa a los presentes que el beneficio que se ha previsto en los presupuestos para el ejercicio 2012 (Anexo 3) es de 26.827 euros.

En relación con los presupuestos para el ejercicio 2012 destaca que se ha añadido como gasto la participación de ACAV en CEAVYT, si bien señala que la misma queda prácticamente compensada por el hecho que desde CEAVYT se asume la totalidad de la cuota de participación de ACAV en ECTAA.

Además el Tesorero señala que se quiere conseguir el objetivo de que el 80% de los ingresos provengan de las cuotas de los asociados.

Se aprueba por unanimidad el presupuesto para 2012.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

7.- APROBACIÓN PROTOCOLO UNIÓN ACAV-UCAVE

El Presidente toma la palabra y señala que hace unos años se intentó la unión entre ACAV y UCAVE, pero no fue posible en ese momento. En este sentido, destaca que desde el año 2011 se retomaron las negociaciones a tal efecto desde el Comité Ejecutivo de ACAV con UCAVE e informa a los presentes que finalmente se ha firmado por los Presidentes de ambas entidades, un protocolo para la unión el 1 de Enero de 2013, teniendo que ser el mismo sometido a la aprobación de las Asambleas Generales de Ambas asociaciones.

El Sr. Bolea manifiesta que tratándose de una cuestión tan delicada considera que debería haberse sometido a un referéndum en el que se exigiera un mínimo de participación de asociados de ACAV para votar acerca de la aprobación o no de la unión.

Asimismo, el Sr. Wangüemert pregunta si habrá acta al respecto y si constará si alguien manifiesta su oposición al respecto y la Gerente responde afirmativamente.

A continuación, el Presidente lee el protocolo de la unión entre ACAV y UCAVE (Anexo 4) y señala que la Gerente de la nueva Asociación será la actual Gerente de ACAV, la Sra. Catiana Tur y que operará bajo el NIF de ACAV y en el local que tenga ACAV en el momento en que se haga efectiva la misma.

De igual modo traslada a los presentes que tanto ACAV como UCAVE dotarán una provisión de fondos sobre la base de 20 días por año para cubrir la antigüedad antes eventuales despidos hasta la fecha 31 de diciembre de 2012 del personal que se integre en la nueva Asociación.

Igualmente señala que durante un período transitorio de cuatro meses existirá una Co-Presidencia tras la fusión, celebrándose luego elecciones para el nombramiento de los nuevos cargos.

A lo anterior añade que tanto ACAV como UCAVE se han comprometido a realizar, respectivamente, una auditoría fiscal y contable de los últimos 5 años por un mismo auditor elegido de común acuerdo y que se ha acordado que en caso de que se detecte alguna incidencia en las mismas, ésta deberá resolverse antes del próximo 1 de enero de 2013.

El Sr. Wangüemert pregunta si es posible examinar los balances de UCAVE, dado que los de ACAV ya los conocen y el Presidente responde que el balance de UCAVE sin duda es menos sólido que el de ACAV y señala que si las auditorías fallan por un lado o por el otro la unión no se realizaría.

A continuación el Sr. Ventura manifiesta su preocupación por la escasez de Fondos Propios en UCAVE, dado que opina que si tuvieran suficientes fondos propios, podrían hacer frente al importe total por la multa del Tribunal de la Competencia antes de la unión con ACAV.

El Vicepresidente emisor traslada a los presentes que con la unión se conseguirá una Asociación más fuerte con más de 500 casas centrales.

El Sr. Bolea pregunta qué representación tendría la nueva asociación en CEAV tras la fusión y el Vicepresidente emisor responde que supondría casi un 50% de la Confederación.

En ese momento el Sr. Bolea manifiesta que considera que se deberían mantener dos contabilidades independientes de ACAV y UCAVE hasta el momento de la fusión (es decir, hasta el 1 de enero de 2013) y añade que opina que no existe necesidad alguna de que ACAV adquiera ahora un local, cuando precisamente por la crisis se encuentran opciones de alquiler muy baratas y así se evita que la Asociación tenga cargas con una entidad bancaria.

El Presidente señala que ya se ha acordado en el protocolo de la unión que se lleven contabilidades independientes de ACAV y UCAVE hasta el próximo 1 de enero, fecha en la que se prevé la materialización de la unión.

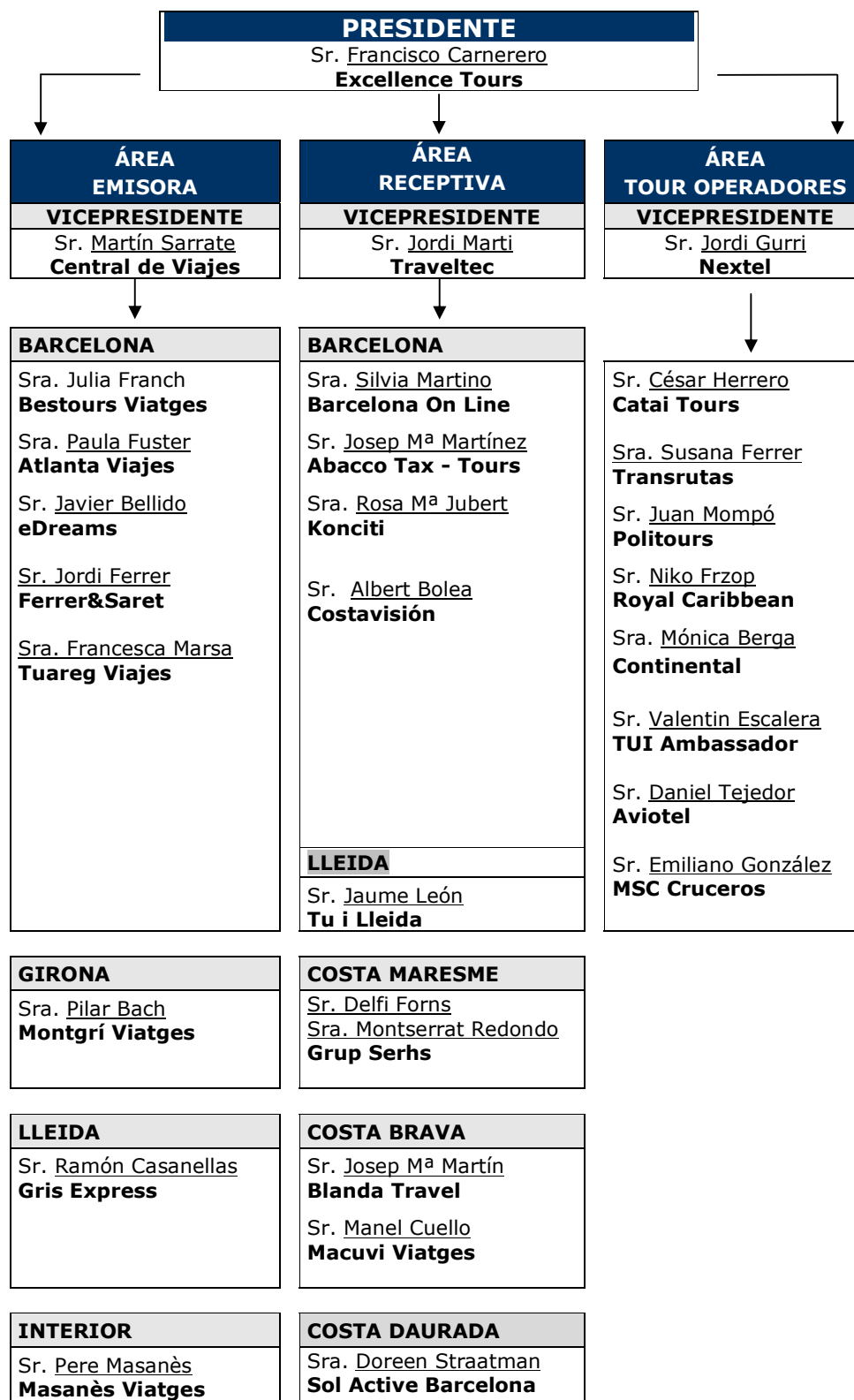
2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2012

Finalmente el Presidente somete a votación, la aprobación del protocolo de unión entre ACAV y UCAVE a partir del 1 de Enero de 2013 y ello es aprobado por unanimidad de los asistentes.

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

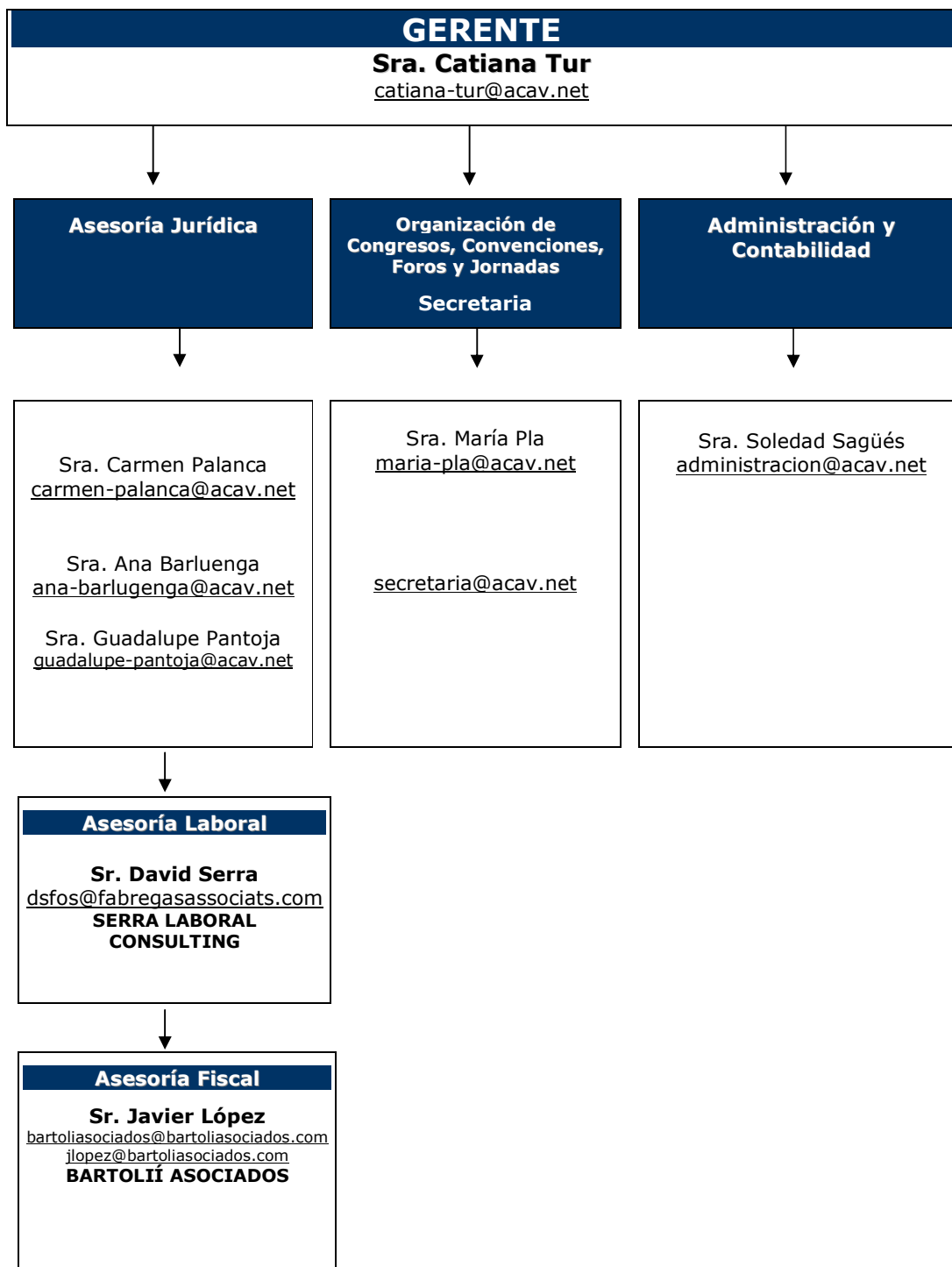
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.1. JUNTA DIRECTIVA 2012



3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2012



4. ASESORÍAS

4. ASESORÍAS

4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL

4.1.1. Modificación del decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes en Cataluña

Durante todo el año 2012 ACAV ha mantenido diversas reuniones con la Dirección General de Turismo para canalizar la modificación del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes en Cataluña.

Finalmente, el 5 de diciembre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña el Decreto 158/2012, de 20 de noviembre, por el cual se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes de Cataluña.

Desde la Asesoría Jurídica de ACAV se realizó un informe sobre las principales novedades de dicho Decreto, destacando la eliminación de las 3 categorías de agente de viajes (minorista, mayorista y mayorista/detallista), la modificación del sistema de garantías estableciendo 3 posibles formas a elegir por el agente de viajes y la eliminación de la obligación de comunicar la marca.

Dicho informe incluía también las adaptaciones del Decreto a modificaciones ya introducidas en la ley de turismo de Cataluña, en concreto la modificación de la definición de agente de viajes para incluir, entre otros, la figura del autónomo, la modificación de los requisitos exigidos al local del agente de viajes eliminando la exclusividad y la obligación de que este independizados de locales adyacentes, la modificación de la definición de viaje combinado y la limitación a los viajes combinados de la actividad a realizar con carácter exclusivo por el agente de viajes.

Asimismo, se realizó en fecha 20 de diciembre de 2012 una reunión informativa, con la participación del Sr. Joan Abad, Subdirector General de Ordenación Turística de la Generalitat de Cataluña, para ampliar información y aclarar las posibles dudas de los asociados sobre el proceso de adaptación a la nueva normativa.

4.1.2. Nuevos servicios de asesoría jurídica de ACAV

Durante el año 2012 se amplían los servicios prestados por la Asesoría Jurídica de ACAV poniendo a disposición de todos los asociados dos nuevos servicios jurídicos, en concreto:

4. ASESORÍAS

1.- La preparación de la interposición de reclamaciones judiciales de clientes de agencias de viajes asociadas que se vean afectados por denegaciones de embarque, cancelaciones o grandes retrasos de vuelos, cuyo importe sea inferior a 2.000€ a través de un juicio verbal sin necesidad de abogado y procurador.

Dicho servicio se ofrece para aquellos casos en las que las compañías aéreas han denegado al pasajero el derecho de compensación establecido en el Reglamento 261/2004 y la cantidad reclamada no excede de 2.000 euros.

El servicio es gratuito.

2.- La constitución de sociedades para llevar a cabo la actividad de agencia de viajes.

La agencia de viajes deberá abonar los correspondientes aranceles de la notaría, del Registro Mercantil y de la legalización de libros, así como unos gastos de gestión de ACAV.

4.1.3. Nueva Garantía de Insolvencia Financiera (GIF)

Durante el año 2012 diferentes agencias asociadas han contratado la nueva garantía de insolvencia financiera para los viajes combinados (GIF).

ACAV ha mantenido diversas reuniones con la Dirección General de Turismo para que las agencias puedan formalizar, a través de la contratación del GIF, la garantía exigida por la Administración ya que el Decreto 158/2012, de 20 de noviembre, por el cual se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes de Cataluña introduce la posibilidad de formalizar la garantía a través de la contratación de un seguro por cada contrato de viaje combinado.

Desde ACAV se ha trabajado durante todo el 2012 para conseguir la confirmación oficial de dicha posibilidad.

Por el momento el GIF tiene un límite de garantía por siniestro de 300.000 euros cubriendo la prima mínima de 1.050 euros (sin impuestos incluidos) hasta 350 pasajeros contratantes de viajes combinados. Superado el número de 350 viajeros, la prima es de 3 euros (sin impuestos incluidos) por pasajero adherido.

4. ASESORÍAS

4.1.4. Huelga general de 29 de marzo de 2012

Ante la Huelga General convocada por los sindicatos de la UGT y CCOO para el 29 de marzo de 2012, ACAV remitió una circular a los asociados informando sobre los aspectos laborales de la huelga y detallando el protocolo de actuación recomendado a las agencias de viajes ante las diferentes situaciones que se pudieran producir con sus clientes a consecuencia de la citada huelga.

Asimismo, desde ACAV se informó de los servicios mínimos que fueron siendo acordados por los entes privados y públicos así como de los procedimientos establecidos por las compañías aéreas para gestionar los billetes afectados por la cancelación de servicios.

4.1.5 Demanda de controladores aéreos 3 y 4 de diciembre de 2010

En 2011 ACAV llegó a un acuerdo con un despacho de abogados para la interposición de reclamaciones ante AENA por la huelga de controladores aéreos que tuvo lugar los días 3,4 y 5 de diciembre del año 2010. En total, 21 agencias asociadas se adhirieron reclamando un perjuicio económico total de 1.281.570,34 € (en los que se incluyen tanto los daños directos, el lucro cesante y los daños morales). Las primeras reclamaciones se presentaron el 20 de Julio de 2011.

El 24 de enero de 2012, se recibió resolución dictada por el Consejo de AENA desestimando las reclamaciones previas interpuestas,, argumentando que AENA no es responsable de los perjuicios irrogados a la Agencias, atribuyendo el daño a fuerza mayor, esto es a la concurrencia de circunstancias extraordinarias que presumiblemente AENA no pudo prever, tesis esta que no compartimos. Tras la resolución de AENA, el 24 de marzo de 2012 se interpusieron los correspondientes recursos contenciosos-administrativos, iniciándose el procedimiento judicial.

4.1.6 Sentencia pérdida de equipaje

ACAV analizó e informó a los asociados en relación a la sentencia del Tribunal de Justicia Europeo en la que concluyó que un pasajero aéreo cuyo equipaje se ha facturado a nombre de otro pasajero del mismo vuelo (casos de familias que facturan conjuntamente), tiene un derecho individual a la indemnización que establece el Convenio de Montreal por pérdida de equipaje. La asesoría jurídica de ACAV utilizó el contenido de dicha sentencia en la tramitación de reclamaciones de clientes de agencias de viajes por este motivo.

4.1.7 Derechos pasajeros marítimos

La asesoría jurídica de ACAV informó que el 31 de diciembre de 2012, entraron en vigor 2 Reglamentos relativos a los pasajeros marítimos: el Reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar o por vías navegables y, el Reglamento 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente. En este sentido, se envió una circular informativa que resumía los nuevos derechos de ambas normativas:

4. ASESORÍAS

4.1.8 Gestión de ADM'S

ACAV durante este ejercicio ha seguido realizando una intensa labor de asesoramiento y gestión de la disputa de ADMs y posterior registro de las mismas ante el Administrador de Agencias de IATA a fin de que los agentes, no habiendo llegado a un acuerdo con la compañía, no deban pagarla de la liquidación en la que sea incluida. En el 2012, la Asesoría Jurídica de ACAV ha llevado a cabo con éxito la disputa de 8 ADMs y los correspondientes registros de las mismas ante el Administrador de Agencias de IATA con el fin de que las agencias pudieran descontarse el importe de las ADMs de la liquidación del BSP.

4.1.9 Asesoramiento sobre las garantías financieras IATA

Durante el 2012, IATA ha realizado un análisis exhaustivo de la situación financiera de las agencias de viaje. La asesoría jurídica de ACAV ha asesorado a las agencias sobre el contenido de los criterios financieros y las modificaciones llevadas a cabo, estudiando y evaluando en cada caso si era procedente la solicitud de IATA de presentación de soporte financiero y en su caso, la cantidad solicitada. Asimismo, también se asesoró en los trámites a llevar a cabo para notificar a IATA cualquier cambio en la sociedad y la documentación a aportar.

4.1.10 ECTAA: Participación en el comité legal

ACAV como miembro del Comité Legal de ECTAA participó en las 2 reuniones celebradas en Bruselas los días 23 de febrero y 6 de Septiembre. En ambas se abordaron las posibles estrategias ante una propuesta de la Comisión Europea de revisión de la Directiva de Viajes Combinados 90/314, concluyendo que se debía seguir haciendo lobby a la Comisión para que lance una propuesta de revisión en la que se recojan las principales solicitudes del sector: un nuevo esquema de protección en caso de insolvencia, limitación de la responsabilidad en caso de circunstancias extraordinarias, limitación de la responsabilidad por la correcta ejecución del contrato.

No obstante, se informó que para la Comisión no estaba de acuerdo con la definición propuesta por ECTAA y que éste no era un tema prioritario en su agenda por lo que puede que la presentación de la propuesta se demore más allá del 2013.

4.1.11 ECTAA: Participación en las reuniones bianuales

ACAV participó en las 2 reuniones bianuales celebradas en Cracovia del 31 de Mayo al 1 de Junio y en Bruselas de los días 28 al 30 de noviembre, en las que se abordaron todos los temas tratados en cada uno de los comités de ECTAA.

4. ASESORÍAS

4.1.12 Intrusismo 2012

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la Asesoría Jurídica, destacan las denuncias presentadas por intrusismo profesional, habiéndose presentado en el 2012 un total de 14 denuncias, las cuales se detallan a continuación:

OCIÓNATE, LAFORET GROUP, IGRISER, IBERIAN INSPIRATION, HR EXPEDITIONS, INSHALA TOURS, SPORTS IN SPAIN, SIN FRONTERAS CHALLENGE, S.L., HOME TO HOME, HOLASHALOM, GEOPLAY PYRINEES, S.L., ERASMUS VIAJES y WE BARCELONA.

4.2. ASESORÍA LABORAL

En el 2012 la Asesoría Laboral de ACAV ha estado a cargo de FOS GESTION LABORAL S.L., despacho de abogados con una dilatada experiencia en diversas disciplinas jurídicas entre las que cabe destacar la laboral, habiendo prestado los siguientes servicios:

- Las agencias han sido informadas, a través de las circulares, sobre cualquier novedad en materia laboral que se ha suscitado.
- Los socios han recibido asesoramiento específico sobre la aplicación del Convenio Colectivo sectorial y sobre consultas genéricas del ámbito laboral.
- El primer miércoles de cada mes de las 17:00 a 20:00 horas el Sr. David Serra, abogado de FOS, ha atendido en su despacho a los socios de ACAV que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial; y
- Se celebró una Jornada Laboral para los asociados de ACAV en el Hotel Barcelona Center el 27 de marzo de 2012 sobre las reformas en el mercado laboral introducidas por el Real Decreto Ley 3/2012.

Asimismo, a continuación se detallan las Circulares remitidas a lo largo de 2012 en el ámbito de Asesoría Laboral:

- **Medidas laborales, sociales y de pensiones del Real Decreto Ley 20/2011 de medidas urgentes.** *Circular 11/12.*
- **Nota informativa AEAT: Retenciones 2012.** *Circular 13/12.*
- **Subvención del Ayuntamiento de Barcelona para acogerse a los contratos para jóvenes en el marco del Proyecto "Jóvenes con futuro".** *Circular 14/12.*
- **Real Decreto Ley 3/2012, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.** *Circular 52/12.*
- **Jornada Laboral ACAV.** *Circular 57/12.*

4. ASESORÍAS

- **Nota elaborada por la CEOE-CEPYME sobre la huelga del 29 de marzo.** *Circular 79/12.*
- **Convenio colectivo agencias de viajes.** *Circular 153/12.*
- **Nuevas tablas salariales convenio colectivo.** *Circular 175/12.*
- **Borrador del Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada.** *Circular 197/12.*
- **Calendario oficial fiestas laborales en Cataluña 2013.** *Circular 202/12.*
- **Publicación de acuerdos de revisión laboral 2011 y en materia de formación y evaluación.** *Circular 215/12.*
- **Reforma Laboral Ley 3/2012.** *Circular 234/12.*
- **Medidas Seguridad Social y Empleo RD-Ley 20/2012.** *Circular 246/12.*
- **Proyecto sobre empleabilidad jóvenes menores de 30 años.** *Circular 299/12.*
- **Urgente Recordatorio Proyecto sobre empleabilidad jóvenes menores de 30 años.** *Circular 306/12.*
- **Relación de fiestas laborales para el año 2013.** *Circular 307/12.*
- **Calendario de fiestas locales en la Comunidad Autónoma de Cataluña para el año 2013.** *Circular 347/12.*

4.3 ASESORÍA FISCAL

En el 2012 la asesoría fiscal de ACAV ha estado a cargo de J.E. BARTOLÍ & ASOCIADOS, S.L., habiendo prestado los siguientes servicios:

- Asesoramiento fiscal relacionado con la actividad desarrollada por las agencias de viajes asociadas a ACAV.
- Emisión de circulares de aspectos relevantes que afecten a la fiscalidad de las agencias de viajes.
- El primer martes de cada mes de 9.00-14.00hs y de 15.00 18.00hs el Sr. Javier López ha atendido, en su despacho sito en la c/ Diputación, 314, 5º1ª, a los socios de ACAV que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial.
- Participación y asistencia a la reunión del Comisión Fiscal de ECTAA, que se llevó a cabo en Ámsterdam el 5 de octubre. En el seno de ECTAA principalmente se ha realizado un seguimiento exhaustivo de la denuncia interpuesta por parte de la Comisión Europea contra ocho países miembros de la UE, entre ellos España, por lo que consideran una

4. ASESORÍAS

incorrecta transposición de la Directiva Comunitaria a la normativa interna. En el caso español, son cuestionados principalmente tres aspectos: la determinación global de la base imponible, la aplicación del régimen especial de las agencias de viajes "en cascada" y la posibilidad de deducción del 6% cuando el destinatario es empresario o profesional.

- Colaboración con el "Grupo de Trabajo Agencias de Viajes e IVA", cuyo trabajo se inició en 2009 y en el que participan diferentes asociaciones sectoriales de agencias de viajes y empresas bajo la dirección técnica de Deloitte. Desde dicho grupo se ha intentado transmitir al gobierno las inquietudes del sector con el fin de que la en el caso de que haya una resolución en contra, las modificaciones propuestas sean lo menos perjudiciales posibles. En este sentido, el gobierno ya avanzó que la idea es adaptar la legislación a un sistema similar al alemán, donde las operaciones entre empresarios y profesionales caen fuera del régimen especial de las agencias de viajes.
- Jornada anual celebrada el 14 de febrero sobre "C.47/12 en la que se abordaron los siguientes temas: Régimen Especial de las agencias de viajes, e Régimen General, servicios electrónicos, reglas de localización de los servicios, OPCs (organizadores de congresos) particularidades en el IVA y las novedades tributarias 2012.

Novedades IVA

El 13 de julio se publicó el Real Decreto-Ley 20/2012, de, introdujo la elevación de los tipos impositivos general y reducido del Impuesto sobre el Valor Añadido con efectos 1 de septiembre de 2012. ACAV elaboró varias circulares informativas en las que resumía los aspectos más destacables que afectaban a la actividad de las agencias de viajes son los siguientes:

- 1) Incremento del tipo general, del 18% actualmente vigente al 21%
- 2) Incremento del tipo reducido, del 8% actualmente vigente al 10%
- 3) Servicios que pueden estar relacionados con servicios turísticos y que pasarán a tributar en el IVA por el nuevo tipo general del 21 %

Limitación pago en efectivo

ACAV informó de la aprobación de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, que estableció la prohibición de pagarse en efectivo (papel moneda, moneda metálica, cheques al portador) las operaciones en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 2.500 euros, o de 15.000 euros cuando el pagador sea una persona física que justifique que no tiene su domicilio fiscal en España y no actúe en calidad de empresario profesional.

5. ÁREA EMISORA

5. ÁREA EMISORA

5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS

5.1.1 Cese de operaciones de Spanair

El 27 de Enero de 2012 Spanair cesó operaciones. Ante tal situación desde ACAV se asesoró en todo momento de cómo debían proceder las agencias de viajes, elaborando protocolos de actuación, concretos para cada una de las situaciones en las que las agencias pudieran encontrarse tanto en la intermediación de billetes sueltos (billetes emitidos del 1 de enero al 27 de enero y no liquidados al BSP, billetes sueltos no volados pero liquidados a la compañía, billetes abonados mediante tarjeta de crédito (UATP), como ante viajes combinados (ofrecimiento de reembolso, viaje en vuelo alternativo o retorno en vuelo alternativo, en el caso de que ya hubieran iniciado el viaje).

Asimismo se realizaron diversas gestiones con IATA a fin de que los billetes de Spanair vendidos hasta el 27 de enero, no tuvieran que ser liquidados por las agencias de viajes a IATA. Finalmente se logró que dichos billetes fueran excluidos de la liquidación de IATA.

ACAV informó de las tarifas de rescate existentes así como del procedimiento establecido por AENA para que los pasajeros afectados por el cese de operaciones de Spanair pudieran recuperar el importe de las tasas de los “vuelos de rescate”.

En el momento en que se declaró el concurso voluntario de acreedores de SPANAIR, ACAV en colaboración con la asesoría jurídica de UCAVE, se reunió con el despacho de abogados Clavé & Serés, especializado en Derecho Concursal, para analizar y determinar el alcance que podía tener en las agencias de viajes y, en concreto, la manera de liquidar las cantidades correspondientes a billetes emitidos durante el periodo del 1 al 28 de enero. Así, se seleccionaron los conceptos reembolsables o compensables por parte de las agencias de viajes, elaborando un listado concreto y exhaustivo que establecía cómo proceder ante cada supuesto.

El 23 de Febrero, ACAV, conjuntamente con UCAVE, organizó una sesión informativa para los asociados en la que participaron los abogados de Clavé & Serés, con el objeto de que puedan plantear sus consultas respecto al concurso de acreedores y a las liquidaciones que tienen que efectuar a SPANAIR

Seguidamente, ACAV se reunió con el Administrador Concursal y los Abogados de Spanair con el objeto de que autorizaran las recomendaciones indicadas por ACAV a fin y efecto de que la liquidación del mes de enero que hicieran finalmente las agencias de viajes fuera definitiva y no resultara cuestionable por el Administrador Concursal. Finalmente, rechazaron las peticiones de ACAV sobre la base de debían evaluar caso por caso.

Igualmente, ACAV realizó un informe que recogía un listado de los conceptos cuantificables así como las normas establecidas para el procedimiento Concursal de Spanair, elaborando diversos

5. ÁREA EMISORA

modelos de escritos a presentar en función de cada supuesto y dependiendo de si los que ostentaban créditos frente a la aerolínea eran clientes o agencias afectadas.

Durante todo el 2012, ACAV ha seguido monitorizando todo el proceso concursal y aclarando cuantas dudas han planteado las agencias al respecto.

5.1.2 Denegación de embarque de Lufthansa a pasajeros con billetes emitidos con placa de Spanair

En los días siguientes al cese de operaciones de Spanair, Lufthansa anunció que iba a denegar el embarque a todos los pasajeros con billete emitido con placa de Spanair, a pesar de que el vuelo fuera operado por dicha compañía.

Con carácter inmediato, la asesoría jurídica de ACAV, remitió escrito al Director General de Lufthansa en España poniendo de manifiesto que según lo establecido en el Reglamento 261/04, la compañía operadora del vuelo es la responsables en caso de denegación de embarque injustificada al pasajero (art. 4), por lo que si denegaban el embarque estaban obligados a compensar al pasajero y darle la posibilidad de escoger entre el reembolso en 7 días o transporte alternativo sin coste alguno.

Igualmente, ACAV hizo las oportunas gestiones para solicitar el importe de los nuevos billetes adquiridos por aquellos pasajeros a los que les fue denegado el embarque de manera injusta. Como respuesta Lufthansa confirmó que los pasajeros con billete de JK emitidos antes del 28 de enero con vuelos operados por LH serían aceptados para el transporte, independientemente de si se tratara de una reserva con número de vuelo de Spanair. De igual manera, confirmaron que reembolsarían el importe de los nuevos billetes adquiridos por los pasajeros o el importe del vuelo en el que les fue denegado el embarque. ACAV tramitó todas las reclamaciones, consiguiendo que el 100% de las solicitudes fueran aceptadas.

5.1.3 Cese de operaciones de compañías aéreas

En el transcurso de 2012, se ha producido el cese de operaciones de un total de 10 compañías aéreas: Malev, Aerosur, Kingfisher Airlines, Cimber Sterling, Skyways Express AB, City Airlines AB, Mint Líneas Aéreas S.L., Pluna, Windjet, Islas Airways -cese temporal-. En todos los casos, la asesoría jurídica de ACAV ha informado y elaborado protocolos concretos para cada situación en los que se asesoraba sobre cómo tenían que actuar las agencias de viajes ante los reembolsos de los billetes no volados, cómo debían liquidar al BSP, cómo personarse en el concurso de acreedores, cómo actuar en caso de que el vuelo formara parte de un viaje combinado y sobre los derechos que ostentaban los pasajeros aéreos.

No obstante, estas suspensiones de operaciones de aerolíneas, cada vez más frecuentes, causan graves perjuicios a los pasajeros, así como a las agencias de viajes. Por este motivo, ACAV sigue solicitando a las autoridades europeas que establezcan garantías financieras obligatorias para las

5. ÁREA EMISORA

compañías aéreas, a fin de resarcir los daños y perjuicios sufridos por los pasajeros en caso de suspensión de operaciones o de retirada de licencias.

5.1.4. Análisis del contrato Iberia/British Airways 2012

La Asesoría Jurídica de ACAV revisó los contratos correspondientes al año 2012 que Iberia remitió a las agencias de viajes para su firma, realizando unas consideraciones a determinadas cláusulas incluidas en el cuerpo del contrato, recordando que cada agencia dentro de su libertad empresarial tomara la decisión que considerara oportuna. En concreto:

- Cláusula 2ª, sobre la responsabilidad, argumentando que dicha cláusula podría llevar a interpretar que se traslada a las agencias de viajes obligaciones que corresponden al transportista aéreo.
- Cláusula 5ª, sobre depósito de billetes y otras obligaciones del agente. Dicho redactado limitaba a las agencias de viajes.
- Cláusula 11ª: sobre protección de datos, solicitando su adecuación a la normativa vigente en España en materia de Protección de Datos.

Iberia confirmó que estudiaría las propuestas realizadas por ACAV que fueron aceptadas por las compañías.

5.1.5 Reunión Vueling

El 29 de marzo representantes de ACAV mantuvieron una reunión con VUELING en la que se trataron los siguientes temas:

- Condiciones específicas requeridas por Vueling para la reserva de grupos.
- Falta de agilidad en el proceso de reembolso indirecto vía BSP Link.
- Problemas ocasionados con el funcionamiento de la web para agencias de viajes
- Necesidad de ampliación del personal del departamento de grupos.
- Modificación de la información facilitada en relación al precio final completo: la web indica que en el precio está "todo incluido" pero no recoge ni el coste de tarjeta ni el de equipaje.
- Tardía notificación sobre cambios de vuelos en los GDS: desfase entre la información publicada en la web y en el GDS.
- Acceso por parte de las agencias a programas de descuentos y promociones.
- Solicitud de cumplimiento en la aplicación de los descuentos de residentes a los service fees.

VUELING indicó que procedería a realizar las gestiones internas oportunas para adoptar las propuestas realizadas por ACAV.

5.1.6. Huelgas

ACAV realizó un seguimiento de las diferentes huelgas realizadas por el personal de Iberia que se han ido repitiendo durante los meses de Enero, Febrero (13, 17 y 20) y Abril (9,13 y 16, 20 y 23), informando a las agencias sobre los servicios mínimos establecidos así como de los derechos que ostentaban sus clientes como pasajeros aéreos.

5. ÁREA EMISORA

5.2. IATA

5.2.1. Reuniones APJC

Durante 2012 se han celebrado dos reuniones de la APJC, en las que principalmente se ha abordado el tema de la revisión de los criterios financieros.

El 20 de Septiembre se convocó la primera reunión de la APJC en la sede de la IATA a la que asistieron, ACAV, conjuntamente con otras asociaciones, compañías aéreas e IATA. En ella, las aerolíneas presentaron diversas propuestas encaminadas a reducir la frecuencia de la liquidación al BSP y modificar los criterios financieros de las agencias. Sus argumentos se basaban en el aumento del número de defaults.

ACAV y el resto de asociaciones indicaron que estaban dispuestas a dialogar, por lo que, como el año anterior, se creó un grupo de trabajo formado por agencias de viajes y aerolíneas. Dicho grupo, se reunió en Madrid hasta conseguir llegar a una solución consensuada, en relación a los siguientes puntos:

1. Evaluación por una empresa de rating de aquellos agentes de viajes cuyo promedio de ventas al contado de 43 días, tomando como base los últimos 12 meses, fuera superior a 500.000 euros.
2. Se modifican los niveles de rating a partir de los cuáles una agencia evaluada por una empresa de análisis de riesgo no tendría que presentar aval.
3. Se establecen avales intermedios para las agencias que no hayan superado el rating.
4. Se modifica el día de pago de las liquidaciones, pasando del día 15 de cada mes al día 10.
5. Se reduce el importe de las garantías financieras que se tengan que presentar frente a IATA o que ya estén presentadas, debiendo cubrir únicamente el riesgo equivalente al promedio de ventas al contado de 43 días

El 17 de diciembre, se convocó reunión de la APJC en la que fueron aprobadas por unanimidad de los miembros de la APJC una serie de modificaciones a los criterios financieros locales, que entrarán en vigor el 1 de mayo de 2013.

5.2.2. PAXIS

ACAV informó de que IATA había iniciado una campaña para solicitar la autorización de las agencias para ser identificadas mediante sus sistemas tecnológicos inteligentes (PaxIS y DDS) y aclaró los riesgos que conllevaba dicha identificación: permitir que las aerolíneas puedan

5. ÁREA EMISORA

monitorizar sus volúmenes de negocio y compararlos con los mantenidos con otras compañías aéreas de la competencia.

Asimismo, ACAV explicó que la normativa aplicable, esto es, el Reglamento CE 80/2009 otorgaba a las agencias el derecho a decidir libremente si querían o no ser identificados, no permitiendo que el rechazo de la agencia a ser identificada pueda suponer perjuicio o discriminación alguna.

5.3. RENFE

Tras las diversas solicitudes realizadas por ACAV a la Dirección General de Viajeros de RENFE sobre la convocatoria de un concurso público para la adjudicación de Renfevacaciones.com a una agencia de viajes, RENFE en el año 2012 ha abierto finalmente al sector el desarrollo y la comercialización de www.renfeviajes.com dando publicidad a las condiciones que se exigen para poder presentar ofertas.

Asimismo, en relación con la solicitud por parte de ACAV a los representantes de RENFE de un nuevo sistema de sobrecomisiones basado en un acuerdo marco global, RENFE modificó el 1 de enero de 2012 el sistema de sobrecomisiones en las relaciones comerciales que mantiene con las agencias de viajes.

5.4. REUNIONES DEL ÁREA EMISORA

5.4.1 Reunión del 8 de febrero de 2012

En dicha reunión se trataron los siguientes temas:

- SPANAIR: Suspensión y concurso de acreedores: La Gerente resumió la situación y de todas las actuaciones y reuniones llevadas a cabo por la asesoría jurídica de ACAV desde el cese de operaciones.
- Preparación APJC. La Gerente informo que se había convocado una reunión para finales del mes de febrero en la que se iban a abordar los siguientes temas: la eliminación del cheque, la liquidación semanal al BSP pero que como contrapartidas las agencias van a solicitar la presentación de garantías financieras por parte de las compañías aéreas. No se ha anunciado la intención de solicitar una nueva revisión de los criterios financieros aprobados en 2011 dado que las cifras de default habían bajado.
- Garantías financieras de Compañías Aéreas. Se acordó provechar la situación para volver a presionar a IATA y a las administraciones, tanto a nivel nacional, al Ministerio de Fomento, como a comunitario, sobre la necesidad de exigir una garantía financiera a las aerolíneas.
- Accidente Costa Concordia. Se resume la situación. La Gerente explica que la respuesta por parte de la compañía ha sido muy rápida, sobretodo en tema de las compensaciones y reembolsos.

5. ÁREA EMISORA

- GIF: la Gerente explica las características del seguro: lo pueden contratar tanto mayoristas como minoristas, sólo es aplicable a viajes combinados, cubriendo el depósito que realiza el cliente o la repatriación en caso de quiebra de la mayorista, minorista o proveedor. Señala que va ligado a la póliza de responsabilidad civil y que el coste aproximado es de 3.2 € por pasajero, pero que se debe contratar para la totalidad de los viajes combinados, no pudiéndose contratar de manera individual. Igualmente, informa que el seguro se activa en el momento en que el cliente haga el depósito.

5.4.2 Reunión del 18 de septiembre de 2012

En dicha reunión se trataron los siguientes temas:

- Criterios financieros globales IATA. La Gerente hizo un resumen de la situación, explicando que a nivel mundial IATA está intentando modificar el contenido de la Resolución 800f relativa a los criterios de evaluación financiera de los agentes. La intención inicial de IATA era aprobar una resolución en la que se recogieran unos criterios financieros globales aplicables a todos los agentes de viajes independientemente del país en el que estuvieran ubicados, pero que tras el rechazo frontal a la totalidad de las enmiendas presentadas, IATA modificó su postura.
- APJC: La Gerente informó de la siguiente reunión de la APJC en la que no está previsto que se aborde el tema de los criterios globales financieros, pero que IATA sí que había planteado su voluntad de volver a modificar los criterios financieros y que en caso no llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes, su intención sería cambiar el periodo de liquidación de mensual a semanal.
- Revisión de la Directiva de viajes combinados: se informa del estado en que se encuentra. Previsiblemente la comisión lanzará una propuesta durante el primer trimestre de 2013.
- Revisión de la Directiva de mediadores de seguros: en la que se pretende obligar a las agencias de viajes a cumplir una serie de requisitos cuando medien en la venta de un seguro que cubra los riesgos relacionados con un viaje, eliminando la excepción existente.

6. ÁREA MAYORISTA

6. ÁREA MAYORISTA

6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Un año más, ACAV puso a disposición de las agencias de ACAV la posibilidad de contratar dicho servicio.

Como en años anteriores, dicho servicio ha tenido como objetivo atender en el plazo de 24 horas (excluidos sábados, domingos y festivos), las consultas realizadas por los clientes por e-mail con motivo de las diferentes incidencias que puedan tener durante el transcurso del viaje.

El resultado del Servicio de Atención al Cliente del año 2012 ha sido el siguiente:

- 22 agencias mayoristas han tenido contratado el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el año 2012.

- Se han recibido diversas consultas de los clientes de las agencias que tenían el servicio contratado y la valoración de las agencias que han tenido casos llevados por el Servicio de Atención al Cliente, en general ha sido muy positiva.

La tipología de consultas recibidas ha sido la siguiente:

- * Posibles incumplimientos en la contratación de servicios.
- * Incidentes con los vuelos (cancelaciones, retrasos, etc.).
- * Consultas sobre los servicios que los clientes tenían contratados.

En cuanto a las gestiones realizadas por el Servicio de Atención al Cliente, destacar:

- * Información a los clientes sobre sus derechos y obligaciones.
- * Coordinación con la agencia de viajes mayorista para la resolución de la incidencia.

Y por último en relación a la valoración de los consumidores que han utilizado este Servicio, podemos indicar que la misma en general ha sido positiva.

6.2. GRUPO DE TRABAJO CRUCEROS

Durante el año 2012 se ha seguido trabajando con las compañías de cruceros asociadas al ACAV tratando temas legales que les afectan particularmente.

Se han celebrado 3 reuniones a lo largo del año, la primera en fecha 24 de enero y posteriormente el 27 de marzo y 20 de noviembre.

Entre los principales temas tratados se encuentran la tasa turística en Cataluña, la revisión a nivel europeo de las normas de seguridad de los buques de pasajeros, la entrada en vigor del Reglamento 392/2009 sobre responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso

6. ÁREA MAYORISTA

de accidente y del Reglamento 1177/2010, sobre derechos de pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y la movilidad turística en la ciudad de Barcelona.

6.3. WORK-SHOPS ACAV 2012

En los meses de abril, mayo y septiembre de 2012 se celebró la XIV edición de los Work Shops ACAV el gran encuentro anual del sector de las agencias de viajes.

Fueron un total de 40 expositores los que participaron en esta edición y 324 agentes de viajes los que visitaron dichos Work Shops. Como novedad este año se celebraron en Zaragoza y Palma de Mallorca. El proveedor invitado en esta ocasión fue la compañía aérea **Iberia** y como país invitado **Brasil**.

El calendario de celebración fue el siguiente:

- ✓ Barcelona – 20 de abril 2012 – Fira de Barcelona- SITC
- ✓ Zaragoza – 10 de mayo 2012 – NH Gran Hotel
- ✓ Palma de Mallorca – 19 de septiembre 2012 – Hotel Nixe Palace

Agencias Mayoristas participantes:

Ambassador Tours, Aviotel, Catai Tours, Excellence Tours, Grupo Bestours, Mapa Tours, Nextel, Politours, Resorts, Royal Caribbean Southern Cross, Transrutas, Traveldays

Oficinas de Turismo participantes:

Alemania, Costa Blanca, Costa del Sol, Diputación de Barcelona, Flandes, Lloret, PromPerú, y Brasil

Cadenas hoteleras participantes:

Hotusa , Marítim Hotels, Orient Express, Occidental Resorts, Paradores y Vik Hotels

Transportes participantes:

Acciona, Iberia, Lan Airlines, Rail Europe, United y Vueling

Empresas Tecnológicas participantes:

Amadeus, Axa –Winsartorio, Beroni, ERV, New Risk, Travelloop, Travelport

7. ÁREA RECEPTIVA

7. ÁREA RECEPTIVA

7.1. TASA TURISTICA EN CATALUÑA

El pasado 20 de marzo de 2012 se publicó en el DOGC la Ley 5/2012 de medidas fiscales, financieras y administrativas y de creación del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos, por medio del cual se introducía la regulación del impuesto de estancia en establecimientos turísticos en Cataluña y se determinaba su aplicación desde el 1 de noviembre de 2012.

Desde ACAV se procedió a elaborar el pertinente informe jurídico sobre dicho nuevo impuesto, así como se elaboraron modelos de cláusulas a incluir por parte de las agencias de viajes asociadas en los contratos con los establecimiento de alojamiento y modelos de anuncio, en varios idiomas, dirigidos a los tour operadores sobre la entrada en vigor de dicho nuevo impuesto.

Asimismo por parte de ACAV se presentaron alegaciones al Proyecto de Reglamento de desarrollo del impuesto de estancia en establecimientos turísticos de Cataluña, en defensa de los intereses del sector de las agencias de viajes, en las que se solicitaba principalmente la eliminación de la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes.

Igualmente desde ACAV se realizaron en representación del sector de cruceros diversas acciones con el fin de lograr que no quedaran sujetos los cruceristas a dicho impuesto.

Finalmente el pasado 23 de octubre de 2012 se publicó el Reglamento del impuesto de estancia en establecimientos turísticos, en el que pese a las numerosas acciones instrumentadas desde ACAV se mantuvo la solidaridad de las agencias de viaje –contra la que se sigue luchando desde la Asociación. No obstante, nótese que se logró tras las numerosas gestiones de ACAV que expresamente se indicara en el Reglamento que no deben pagar el impuesto las personas que embarcan en un barco situado en un puerto de Cataluña o las que desembarcan en un puerto catalán, así como que se estableciera que únicamente deben pagar el impuesto los cruceristas que estén una embarcación de crucero que está amarrada por un tiempo superior de 12 horas en un puerto catalán.

Por último cabe señalar que desde ACAV se presentaron alegaciones al Proyecto de Decreto de creación del Fondo para el Fomento de Turismo, al que se deben destinar los fondos obtenidos por medio del citado impuesto de estancia en establecimientos turísticos en Cataluña.

7. ÁREA RECEPTIVA

7.2. PROBLEMÁTICA NUEVO SISTEMA RESERVA ENTRADAS SAGRADA FAMILIA

El pasado mes de mayo de 2012 ACAV mantuvo una reunión con el Patronato de la Sagrada Familia para tratar las problemáticas ocasionadas por el nuevo sistema de reservas de entradas de grupo al Templo.

En dicha reunión se trasladaron las diversas incidencias planteadas por parte de las agencias asociadas y se remitió una Circular informando de las respuestas y/o soluciones ofrecidas desde el Patronato de la Sagrada Familia al respecto.

Por último, en la citada reunión desde el Patronato de la Sagrada Familia se informó del nuevo sistema de autogestión de entradas de grupo a disposición de las agencias de viaje previa acreditación a tal efecto y desde ACAV se intermedió para que las agencias asociadas interesadas pudieran obtener la correspondiente acreditación para poder hacer uso del sistema de autogestión de entradas de grupo.

7.3. MOVILIDAD TURISTICA EN BARCELONA

7.3.1. Sagrada Familia

Desde la Plataforma Pro Movilidad Turística en Barcelona formada por ACAV, APIT, AUDICA y UCAVE y constituida contra el nuevo plan de ordenación de tráfico en el entorno de la Sagrada Familia anunciado por primera vez por el Ayuntamiento de Barcelona el pasado 3 de noviembre de 2011, el pasado mes de febrero de 2012 se elaboró un Manifiesto Pro Movilidad de autocares en la ciudad de Barcelona en el que se señalaba que desde la Plataforma se venía solicitando desde hacía meses la creación de una Mesa de Trabajo con el Ayuntamiento sin que el mismo hubiese aceptado tal petición y para el que se solicitaron y obtuvieron numerosas adhesiones a nivel nacional e internacional.

Posteriormente, y en concreto el pasado 13 de marzo de 2012, ACAV junto con el resto de integrantes de la Plataforma Pro Movilidad Turística mantuvo una reunión con la Sra. Recasens, en la que se le hizo entrega del Manifiesto y las adhesiones obtenidas, y en dicha reunión finalmente se consiguió la constitución de una Mesa de Trabajo en relación con la movilidad turística en la ciudad de Barcelona.

En el seno de las diversas reuniones celebradas por parte de dicha Mesa de Trabajo se trasladaron principalmente las siguientes peticiones por parte del sector turístico en cuanto al nuevo Plan del Ayuntamiento de Ordenación de Tráfico en el entorno de la Sagrada Familia:

7. ÁREA RECEPTIVA

1. Que se pospusiera la aplicación de las nuevas medidas
2. Que se diferenciara entre horas y temporadas punta y valle; así como
3. Que se priorizaran para que permitir su encoche y desencoche al lado del Templo, a los grupos que tuviesen entrada para visitar la Sagrada Familia y a los que realizaran una visita al Templo con guía oficial y
4. Que se eliminara la prohibición de acceso de autocares alrededor del Templo

El pasado 20 de abril de 2012 desde el Ayuntamiento trasladaron a ACAV como representantes de la Plataforma, que estaban en disposición de llegar al siguiente acuerdo con toda la Plataforma: **(i)** permitir la libre circulación en la Calle Mallorca; y **(ii)** permitir el desencoche al lado del Templo, en la Calle Marina, para los grupos que tuviesen entradas para visitar la Sagrada Familia. No obstante, al trasladarse la propuesta al resto de integrantes de la Plataforma Pro Movilidad Turística, se desestimó la misma por mayoría y se decidió llevar a cabo la Jornada Pro Movilidad Turística de Autocares en la ciudad de Barcelona que tuvo lugar el pasado 24 de abril de 2012 y tuvo una gran repercusión mediática.

Finalmente, pese a las numerosas acciones y actuaciones efectuadas desde ACAV en el seno la Plataforma de Movilidad Turística, y entre ellas: **(i)** el Manifiesto Pro Movilidad de Autocares en Barcelona; **(ii)** las diversas reuniones en la Mesa de Trabajo con el Ayuntamiento y **(iii)** la Jornada de Movilidad de Excursiones Turísticas en la ciudad de Barcelona; desde el Ayuntamiento se mantuvieron firmes en su propuesta inicial de reordenación de tráfico de autocares en el entorno de la Sagrada Familia.

Por lo que, desde el pasado 5 de junio de 2012 se prohíbe el acceso y circulación de autocares en el perímetro alrededor del monumento, que incluye la manzana del Templo, limitada por las Calles Provenza, Cerdeña, Mallorca y Marina y se han trasladado al entorno de Plaza de Hispanidad las plazas de encoche y desencoche de autocares, habiéndose instrumentado por el Ayuntamiento tres itinerarios a pie para los turistas. El Ayuntamiento únicamente faculta, previa autorización, a encochar y desencochar al lado del Templo, a aquellos autocares que lleven escolares o PMR's con entradas para visitar la Sagrada Familia, limitando la condición de PMR al que disponga de un certificado o carnet acreditativo de tal condición.

Por último, nótese que desde ACAV se siguen realizando las acciones a nuestro alcance para luchar contra tal medida.

7. ÁREA RECEPTIVA

7.3.2. Parque Güell

El pasado 3 de diciembre de 2012 ACAV asistió a la reunión del Grupo de Movilidad Turística del Pacto de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona en la que se anunció por el Ayuntamiento el nuevo Plan de Actuación del Parque Güell.

En dicha reunión informó el Ayuntamiento, que al efecto de disminuir la presión del parque, facilitar los usos y mejorar la experiencia de la visita del parque, a partir de octubre de 2013 se regulará y controlará el acceso a la zona monumental, para distribuir la movilidad turística y garantizar el libre acceso de los vecinos.

A tal fin anunciaron que se delimitará la zona monumental y sólo podrán acceder a ella 900 personas por hora, de las cuales 800 tendrán que pagar entrada y otras 100 podrán acceder de forma gratuita. En cuanto a las entradas gratuitas informaron que quedan reservadas para las personas que se hayan registrado previamente en el "Club del Park Güell" y acudan a tal efecto personalmente a una oficina situada en el centro de Barcelona y, después, transcurridos 7 días, efectuando una previa reserva, retiren su entrada gratuita en una taquilla del Parque Güell, debiéndose identificar debidamente a tal efecto.

Asimismo por parte del Ayuntamiento se anunció que el precio de las entradas oscilaría entre 5 y 10 euros y que existirían descuentos especiales para grupo, así como que en las reservas de entradas para grupo se permitiría la reserva de una plaza de aparcamiento para 1:30 minutos, gestionada por BSM.

Desde ACAV en dicha reunión se trasladaron numerosas preguntas sobre el procedimiento de reserva de entradas y el sistema tarifario y el Ayuntamiento emplazó a una nueva reunión para enero de 2013 en la que poder dar respuesta a las mismas.

Por último desde ACAV se procedió a remitir Circular informativa para los asociados sobre el nuevo anuncio de plan de actuación en el Parque Güell.

7.4. ACAV EXPERIENCE

Ante el interés trasladado desde la Dirección General de Turismo de obtener la colaboración de las agencias de viajes en la creación de productos turísticos de Cataluña interior y en su comercialización, al estar dichas actividades reservadas en exclusiva a las agencias de viaje, desde ACAV se convocó a una reunión a las agencias asociadas sobre creación de producto turístico de Cataluña.

7. ÁREA RECEPTIVA

En dicha reunión que tuvo lugar el pasado 4 de julio de 2012, entre otras cuestiones, se acordó:

1. Realizar un inventario de aquellas agencias de ACAV que se dedican a la creación del producto turístico de interior en Cataluña, mediante la remisión de un formulario a cumplimentar por las mismas; y
2. Realizar una Intranet en la que los asociados de ACAV pudieran colgar sus productos e intercambiar sinergias entre ellos.

Desde aquel momento se empezó a trabajar en el desarrollo de dicha Plataforma por parte de ACAV y se contrató para su desarrollo tecnológico al Miembro Adherido Travel Loop. Dicha Intranet, conocida como ACAV Experience, ha sido sufragada íntegramente para ACAV y se puso en marcha el pasado mes de diciembre de 2012.

En la Intranet de ACAV Experience se permite que:

- Las agencias asociadas puedan publicar en la misma productos que:
 - Potencien el concepto "experiencia".
 - Correspondan preferentemente a zonas del interior y de montaña de Cataluña.
 - Sean paquetes que combinen al menos dos servicios
 - Sean servicios sueltos y excursiones de un día que aporten un valor añadido experiencial; y
- Que se pueda realizar un intercambio de sinergias entre las agencias de tal modo que aquellas agencias interesadas en comercializar los productos colgados en la Intranet puedan ponerse en contacto con las agencias que los organizan.

Asimismo, a finales de 2012, se empezó a trabajar en la posibilidad de desarrollar una segunda fase consistente en la creación de una plataforma de comercialización, en la que los clientes finales pudieran adquirir directamente con cada agencia de viajes participante en la plataforma aquellos productos turísticos experienciales de Cataluña que se ajusten a sus concretas demandas. Para el desarrollo de dicha fase se mantuvieron reuniones durante los últimos meses de 2012 con la Agencia Catalana de Turismo y la Dirección General de Turismo, al efecto de estudiar llegar a un acuerdo para que la plataforma de comercialización de ACAV Experience llegue a integrarse en el market place de las Oficinas de Turismo de Cataluña.

7. ÁREA RECEPTIVA

Por último, nótese que finalmente se ha acordado que la segunda fase la desarrolle directamente desde la Dirección General de Turismo, participando ACAV para validar el producto de las agencias asociadas que quieran colgar su producto en dicha Plataforma.

7.5. GRUPO DE TRABAJO SOBRE SEGURIDAD EN EL COMERCIO Y TURISMO

Desde ACAV a lo largo de 2012 se asistió a las reuniones del Grupo de Trabajo del Ayuntamiento de Barcelona sobre seguridad en el Comercio y Turismo celebradas el 14 de marzo de 2012, el 16 de mayo de 2012, el 19 de septiembre de 2012 y el 15 de noviembre de 2012.

En dichas reuniones se valoró el contenido de las diversas cápsulas informativas elaboradas por el Ayuntamiento en el marco del Programa Welcolme to Barcelona dirigido a los turistas, que se ha lanzado en 2013, en el que el Ayuntamiento propone facilitar a los visitantes de Barcelona una serie de recomendaciones y advertencias a nivel de prevención y seguridad.

7.6. ACAV Y LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA

ACAV es miembro de la Agencia Catalana de Turismo y de Turismo de Barcelona y participa activamente en las reuniones llevadas a cabo por dichos organismos.

Se indica a continuación las reuniones a las que ha asistido ACAV durante el año 2012:

- 1) Agencia Catalana de Turismo: 27 de febrero de 2012, 4 de mayo de 2012, 28 de junio de 2012, 16 de octubre de 2012 y 20 de diciembre de 2012.
- 2) Turismo de Barcelona: Del Consejo General: 2 de julio y el 20 de diciembre de 2012; y del Comité Ejecutivo: 30 de enero, 1 de marzo, 25 de abril, 31 de mayo, 2 de julio, 23 de julio, 27 de septiembre, 29 de octubre y 26 de noviembre de 2012.

7.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA

A lo largo de 2012 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Receptivo de la Junta Directiva de ACAV:

1. Una reunión en fecha 29 de febrero de 2012 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** movilidad de los autocares turísticos en Barcelona; **(ii)** aprobación de la tasa turística en Cataluña y posibilidades de modificación existentes; y **(iii)** grupo de trabajo de receptivo de CEAVYT;

7. ÁREA RECEPTIVA

2. Otra reunión el pasado 11 de abril de 2012 acerca de los siguientes asuntos: **(i)** movilidad de autocares turísticos en Barcelona; **(ii)** tasa turística en Cataluña; y **(iii)** Ordenanzas municipales en Lloret de Mar;
3. Una reunión en fecha 16 de mayo de 2012 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** acordar las decisiones a tomar sobre las acciones de movilidad de autocares turísticos en Barcelona; y **(ii)** valoración de temporada turística 2012;
4. Otra reunión el pasado 14 de junio de 2012 en la que se abordaron las siguientes temáticas: **(i)** valoración de la Jornada del recurso turístico al producto y a su comercialización, organizada por la Dirección General de Turismo el pasado 31 de mayo de 2012 y determinación de acciones a emprender y **(ii)** valoración del Proyecto de Ley del Reglamento para las Agencias de Viajes y alegaciones a presentar;
5. Una reunión el 15 de octubre de 2012 en la que se trataron los siguientes asuntos: **(i)** informe sobre la tasa turística de Cataluña; **(ii)** informe sobre la reunión con la Dirección General de Turismo de fecha 10 de octubre de 2012 sobre turismo de interior; **(iii)** Intranet ACAV Turismo Interior; **(iv)** Proyecto Grupo de Trabajo TIC y BDIGITAL; y **(v)** grupo de trabajo sobre seguridad en el comercio y turismo del Ayuntamiento de Barcelona; y
6. Una última reunión el pasado 13 de diciembre de 2012, en la que se abordaron las siguientes cuestiones: **(i)** valoraciones sobre la tasa turística de Cataluña; **(ii)** ACAV Experience; **(iii)** informes reuniones con la Dirección General de Turismo y la Agencia Catalana de Turismo sobre el ACAV Experience y **(iv)** el Plan de Actuaciones en el Parque Güell.

8. XII FORO ACAV

8. XII FORO ACAV

El pasado **26 de septiembre 2012**, la **Associació Catalana d'Agències de Viatges (ACAV)** celebró su **XII Foro** en el que bajo el título "**¿Cómo afronta el sector turístico los cambios sociales y económicos?**" expertos procedentes de diversos ámbitos, como la Diputada del Parlamento Europeo y miembro de la Comisión de Transporte y Turismo, **Inés Ayala**; el Director General de Turespaña, **Manuel Butler Halter**; el consejero delegado de Vueling, **Alex Cruz**; y director general de Amadeus, **Paul de Villiers**, debatieron sobre los efectos de la recesión económica en el sector turístico y cómo la crisis estaba afectando a la capacidad de consumo de productos turísticos, tanto a nivel nacional como internacional.

Martí Sarrate, vicepresidente de la ACAV, abrió el foro destacando que el sector turístico ha tenido que adaptarse a nuevas realidades, con cambios importantes en las políticas turísticas que han afectado a los negocios, y "consecuencia de estos complicados momentos, la demanda nacional se reduce y los presupuestos en viajes también se comprimen".

En la primera sesión del foro, dedicada a la evolución de las políticas turísticas y sus repercusiones en el mercado, **Inés Ayala** y **Manuel Butler Halter** debatieron junto a la Directora General de Turismo de la Generalitat, **Marian Muro**, sobre las medidas que a nivel gubernamental y administrativo se debían tomar para favorecer el crecimiento y no estancamiento del sector turístico.

En esta línea, **Marian Muro** defendió la implantación de la tasa turística, cuyo objetivo era crear un fondo económico para promocionar Cataluña a nivel turístico que, por primera vez, permitiría al sector privado participar en la toma de decisiones sobre dónde y cómo se distribuiría la financiación obtenida con el impuesto.

La representante del Gobierno catalán se mostró también positiva en cuanto a los resultados de la temporada turística de verano, que en turismo receptor registró un aumento del 14,7% respecto al mismo periodo del 2011. Asimismo, **Manuel Butler** se mostró optimista respecto a la llegada de turistas extranjeros a España, que podría volver a registrar buenos resultados en 2013.

Sin embargo, el Presidente del Consejo de Turismo de la CEOE, **Joan Gaspart**, en su intervención posterior subrayó que un aumento del número de turistas no es sinónimo de mejores resultados para el sector turístico ya que lo que importa es la rentabilidad de cada uno de esos visitantes y que "no podemos decir que el turismo esté bien porque esté mejor que otros sectores".

8. XII FORO ACAV

Además de Joan Gaspart, en la segunda sesión del foro participaron el consejero delegado de Vueling, **Alex Cruz**; el adjunto a Presidencia de AC Hoteles by Marriott, **Carlos Díaz**; el Director General de Amadeus, **Paul de Villiers**; y el Director Comercial y de Marketing de Renfe, **Francisco Cañamero**.

Todos ellos debatieron sobre las decisiones empresariales antes las reformas sociales y económicas y destacaron la importancia de la internacionalización, la promoción y la innovación como elementos fundamentales para el crecimiento y desarrollo del sector turístico. Todos ellos coincidieron en el valor y la importancia de las agencias de viajes para la distribución de los productos.

Por otro lado, destacaron el impacto negativo de la subida del IVA en el turismo, especialmente en los empresarios del sector, pero sin embargo defendieron de forma unánime la necesidad de mantener la calidad del producto a un precio competitivo que permita al consumidor acceder a él sin que le suponga un aumento del gasto porque, como ha apuntado Alex Cruz, "está comprobado que si subes los precios de los billetes, la gente vuela menos porque es muy sensible a los cambios de precios en un mismo producto".

A continuación, el catedrático de economía y escritor, **Santiago Niño-Becerra**, y el ex-Ministro de Trabajo y economista, **Manuel Pimentel**, analizaron la situación de crisis actual y el futuro empresarial que está por venir tras el periodo de recesión. Niño-Becerra auguró que "tras la crisis sistémica que estamos viviendo, pasaremos de un modelo en el que el objetivo es ir a más y lo importante es todo, a un modelo en el que el objetivo será ir a lo que convenga y lo importante será lo necesario". En esta línea, Pimentel apuntó que sólo "sobrevivirán a la crisis aquellas empresas que sepan adaptarse a las nuevas condiciones del mercado y que apuesten no sólo por el talento sino también por la inteligencia y la capacidad de toma de decisiones en momentos tan decisivos como el que vivimos".

Finalmente, el cierre del XII Foro de ACAV fue a cargo de **Josep María Marqués**, Director de Promoción Económica de l'Ajuntament de Barcelona, que defendió la necesidad de colaboración entre la administración pública y el sector privado con el objetivo de sumar conocimiento y crear sinergias que permitan un mayor desarrollo y crecimiento del sector turístico, tanto a nivel nacional como internacional.

9. VIAJES ACAV

9. VIAJES ACAV

9.1. INDIA

Del **21 al 29 de abril 2012** pasado, tuvo lugar el ***Fam Trip de ACAV a India.***

Cuarenta personas viajaron a este fascinante país, los cuales quedaron encantados por su gente, su paisaje y sus maravillosos puntos históricos, testimonios culturales del pasado, visitando **Delhi, Agra, Jaipur, Udaipur y Bombay.**

En la organización del viaje fue a cargo de **Akorn Destination Management**, y tuvimos la colaboración de la **Cadena Hotelera Taj** y de **QATAR AIRWAYS.**

9.2. VIENA

Del **15 al 18 de noviembre 2012** pasado, tuvo lugar el ***Fam Trip de ACAV a Viena.***

En esa ocasión celebramos una ocasión muy especial: los 25 viajes que ACAV ha realizado y por ello, creímos que lo más idóneo sería regresar al que fue nuestro primer encuentro, **Viena.**

En esta ocasión, contamos con la colaboración de la **Oficina de Turismo de Viena**, quien conjuntamente con **panTours**, confeccionó un atractivo programa. Contamos también con la colaboración **Austrian Airlines** quien nos ofreció su apoyo en el traslado de los asistentes.

9.3. FAM TRIP COSTA DE BARCELONA CON LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA

El pasado 2011, se alcanzó un acuerdo de colaboración entre la Delegación de Turismo de la Diputación de Barcelona y ACAV, y se celebraron dos famtrips organizado por la Diputación de Barcelona dirigido a los asociados de ACAV, con la intención de dar a conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

El primero de los famtrips de 2012, nos ofreció la oportunidad de visitar la **Costa de Barcelona**, para conocer el enoturismo y el turismo rural del **Penedés** y el modernismo de la **Colònia Güell** del **Baix Llobregat.**

Dicho famtrip tuvo lugar el 23 de marzo 2012 y contamos con la participación de 13 agencias de viajes y todos los presentes valoraron muy positivamente este acto y lo encontraron interesante y profesional

9. VIAJES ACAV

9.4. FAM TRIP A LA CATALUNYA CENTRAL: COMARCA DEL BAGES, TURISMO MEDIEVAL Y ENOLOGÍA

El pasado 2011, se alcanzó un acuerdo de colaboración entre la Delegación de Turismo de la Diputación de Barcelona y ACAV, y se celebraron dos famtrips organizado por la Diputación de Barcelona dirigido a los asociados de ACAV, con la intención de dar a conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

En esta ocasión, y por primera vez, el segundo famtrip de 2012 se organizó conjuntamente con ACAV y UCAVE, y tuvimos la oportunidad de visitar la **comarca del Bages**, descubriendo y paseando por la **Manresa medieval** con almuerzo en su centro histórico y visita enológica en el **Celler Oller del Mas** que forma parte de la Denominación de Origen de *Pla de Bages*.

El famtrip tuvo lugar el 25 de octubre de 2012 y contamos con la participación de 15 agencias de viajes y todos los presentes valoraron muy positivamente este acto y lo encontraron interesante y profesional.

10. FORMACIÓN

10. FORMACIÓN

Desde ACAV, al efecto de promover cursos gratuitos para trabajadores en activo del sector de agencias de viajes, se solicitó nuevamente una subvención al Consorcio para la Formación Continua de Cataluña, la cual nos fue concedida.

Dicha oferta formativa está cofinanciada por el **Consorci per a la Formació Continua de Catalunya y el Servicio Público de Empleo Estatal**.

En el plan de formación se han contemplado acciones formativas de diferente índole y, en concreto: cursos de inglés, de atención al cliente y de dirección y un curso específico acerca de la gestión de AMD's y trámites IATA tan necesario en la situación actual de la gestión en las agencias de viajes.

Para el desarrollo y ejecución de este plan de formación desde ACAV, un año más, se ha contado con la colaboración de **METODO CONSULTORES**, empresa con gran experiencia en el sector de la formación.

Igualmente debemos indicar que al ser un Plan de Formación subvencionado exclusivamente para la **CCAA de Cataluña**, cofinanciado por el **Consorci per a la Formació Continua de Catalunya y el Servicio Público de Empleo Estatal** se imponía que sólo podía ofrecerse a los trabajadores de agencias de viajes, ya sean centrales o sucursales, ubicadas en Cataluña.

Por último, se detallan a continuación las acciones formativas previstas en dicho Plan:

Nº	DENOMINACIÓN	MODALIDAD	Nº HORAS	Nº DE PLAZAS
7	INGLÉS. NIVEL B1C (MARCO EUROPEO DE REFERENCIA)	Teleformación	50	15
8	INGLÉS. NIVEL B1D (MARCO EUROPEO DE REFERENCIA)	Teleformación	50	15
9	ATENCIÓN AL CLIENTE	Teleformación	30	12
12	GESTIÓN DE ADM'S Y TRÁMITES IATA	Presencial	8	21
14	PROGRAMA AVANZADO EN HABILIDADES DIRECTIVAS	Teleformación	120	5

11. NUEVA SEDE SOCIAL

11. NUEVA SEDE SOCIAL

En el 2012 ACAV procedió a realizar la compra de unas nuevas instalaciones en la Avda. Príncipe de Asturias, 54, 5ª planta de Barcelona en las cuales, desde el pasado mes de octubre, está ubicada la sede social de la Asociación.

Este cambio de sede social ha dotado a ACAV de unas instalaciones amplias y modernas y ha permitido ampliar los servicios ofrecidos a los asociados, disponiendo de dos salas de reuniones y de una sala de formación totalmente equipadas las cuales, además de ser utilizadas para actos y presentaciones propias de la Asociación, están al servicio de todos los asociados.

12. OBJETIVOS

12. OBJETIVOS

1.- Velar por los intereses de las agencias de viajes en sus relaciones con proveedores de la industria turística, actuando como lobby, especialmente en todos aquellos aspectos relacionados con IATA.

2.- Prestar apoyo a las agencias de viajes y defender sus intereses ante las quiebras que puedan suscitarse de compañías aéreas y otros proveedores.

3.- Intensificar las relaciones con las diferentes administraciones turísticas catalanas a fin de potenciar el papel de las agencias de viajes en la promoción y comercialización de los productos turísticos, participando a tal fin en la Mesa de Turismo de Cataluña, en el Consejo de la Agencia Catalana de Turismo y en el Consejo de Turismo de Barcelona, entre otros.

4.- Organizar conjuntamente con administraciones turísticas catalanas fam trips, que permitan a los agentes de viajes adquirir un mayor conocimiento de los diferentes recursos turísticos de Cataluña y crear paquetes innovadores.

5.- Desarrollar una nueva página web que permita una mayor agilidad en la prestación de los servicios a los asociados.

6.- Asesorar y ayudar a las agencias de viajes en el proceso de adaptación a la nueva normativa catalana de agencias de viajes.

7.- Continuar trabajando para conseguir un plan de movilidad de autocares turísticos en Barcelona que respete los intereses del sector turístico.

8- Participar en los diferentes procesos normativos y legislativos que puedan incidir en la actividad de las agencias de viajes, a fin de velar por el respecto sus intereses, especialmente en los relacionados con la modificación de la directiva de viajes combinados y con la modificación del reglamento europeo 261/2004.

9.- Continuar con la organización anual de Workshops en Barcelona y en otras ciudades que sean del interés de las agencias de viajes mayoristas.

10.- Potenciar el conocimiento de nuevos destinos mediante la organización de fam trips al extranjero.

12. OBJETIVOS

- 11.- Fomentar las reuniones de los diferentes grupos de trabajo segmentados por especialidad: cruceros, agencias de viajes on line, agencias de viajes receptoras, agencias de viajes emisoras y tour operadores.

- 12.- Trabajar por la unidad del sector, tanto a nivel estatal como autonómico, intensificando la actividad en CEAV.

- 13.- Continuar trabajando activamente en ECTAA, participando de forma activa en todas las comisiones, debates y estudios que se susciten.

- 14.- Ejecutar un plan de formación gratuito para los trabajadores de las agencias de viajes de ACAV adaptado a las necesidades formativas detectadas, así como fomentar la formación mediante la organización de jornadas técnicas específicas.

- 15.- Celebrar el XIII Foro ACAV con el objeto de debatir sobre nuevas oportunidades para afrontar el futuro del sector turístico.

- 16.- Intensificar y potenciar la labor de captación de nuevos socios para el fortalecimiento de la Asociación.

- 17.- Continuar luchando contra el intrusismo profesional a fin de preservar la actividad de las agencias de viajes.

13. MEMORIA ECONÓMICA

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.1 CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2012

GASTOS	
Consumibles escritorios	7.150,45
Correos y mensajeros	1.687,06
Gastos diversos asociación	4.057,44
Alquiler despacho	19.426,94
Gastos. Comunidad	2.966,79
Hipoteca Intereses	5.894,48
Mudanzas	3.001,42
Rentig Fotocopiadora	1.800,00
Mantenimiento y reparaciones	2.133,83
Servicios profesionales	34.991,90
Viajes, congresos	26.372,29
Seguros	2.949,58
Gastos financieros	3.779,97
Agua y luz	4.724,43
Teléfono	9.265,73
Foment del Treball Nacional	1.949,08
Consell de Gremis/ OMT	5.452,08
ECTAA	24.480,00
CEAV	17.800,00
Publicidad y propaganda	2.454,95
Gastos de personal	258.957,99
Incentivos personal	15.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	2.130,00
Impagados	5.330,81
Limpieza oficina	3.354,63
Gastos Formación	3.705,00
Impuestos y Tasas	716,49
Amortizaciones	4.474,05
Impuesto de Sociedades	6.645,83
TOTAL GASTOS	482.653,22
INGRESOS	
Cuotas asociación	354.863,22
Cuotas Inscripción	32.454,00
Cuotas WEB de ACAV	2.434,05
Ingresos financieros	12.951,28
CEAV	24.660,00
Beneficios actividades ACAV	131.671,32
TOTAL INGRESOS	559.033,87
RESULTADO	76.380,65

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.2. BALANCE 2012

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO NO CORRIENTE	666.079,56	PATRIMONIO NETO	574.416,44
<i>Inmovilizado Material</i>	<i>704.929,81</i>	<i>Fondo Social</i>	<i>263.815,65</i>
<i>Amor. Acumulada Inmovil. material</i>	<i>-39.106,38</i>	<i>Remanente</i>	<i>234.220,14</i>
<i>Derechos deducibles pdtes. aplicación</i>	<i>256,13</i>	<i>Resultado del ejercicio</i>	<i>76.380,65</i>
		PASIVO NO CORRIENTE	283.106,73
		<i>Deudas a L/P</i>	<i>283.106,73</i>
ACTIVO CORRIENTE	250.117,58	PASIVO CORRIENTE	58.673,97
<i>Clientes</i>	<i>53.315,05</i>	<i>Deudas a C/P</i>	<i>14.536,40</i>
<i>H.P deudora</i>	<i>95.271,45</i>	<i>Proveedores</i>	<i>3.259,90</i>
<i>Inversiones a c/p</i>	<i>454,20</i>	<i>Remuneraciones pdtes .pago</i>	<i>23.385,30</i>
<i>Gastos anticipados</i>	<i>8.807,15</i>	<i>H.P acreedora</i>	<i>11.707,17</i>
<i>Tesorería Caja</i>	<i>344,58</i>	<i>Org. Seg. Social acreedora</i>	<i>5.385,20</i>
<i>Tesorería Banc de Sabadell</i>	<i>31.509,57</i>	<i>Ingresos Anticipados</i>	<i>400,00</i>
<i>Tesorería Banco Santander</i>	<i>36.262,46</i>		
<i>Tesorería Caixa Catalunya</i>	<i>24.153,12</i>		
	<u>916.197,14</u>		<u>916.197,14</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.3. PRESUPUESTO 2013

GASTOS	
Consumibles escritorios y correos	5.000
Mensajeros	2.200
Gastos diversos asociación	3.500
Hipoteca	37.622
Renting	1.900
Mantenimiento y reparaciones	4.000
Servicios profesionales	36.500
Viajes, reuniones	25.000
Seguros	3.200
Gastos financieros	1.000
Agua y luz	4.300
Teléfono y fax	10.000
Foment del Treball Nacional	2.000
Consell de Gremis/ OMT	5.500
ECTAA	25.280
CEAV	17.800
Publicidad y propaganda	4.000
Gastos de personal	255.750
Incentivos Personal	15.000
Servicios profesionales extraordinarios	5.000
Impagados	3.000
Limpieza oficina	4.200
Gastos Formación	10.000
Amortizaciones	6.000
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>487.752</u>
INGRESOS	
Cuotas asociación	350.000
Cuotas Inscripción	24.000
Cuotas WEB de ACAV	1.800
Ingresos financieros	1.000
CEAV	12.640
Beneficios actividades ACAV	103.500
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>492.940</u>
RESULTADO	5.188

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.4. PRESUPUESTO 2012 – CIERRE 2012

GASTOS	<i>PRESUPUESTO 2012</i>	<i>CIERRE 2012</i>
Consumibles escritorios	6.800	7.150,45
Correos y mensajeros	2.500	1.687,06
Gastos diversos asociación	3.500	4.057,44
Alquiler despacho	26.780	19.426,94
Hipoteca		8.861,27
Mudanzas		3.001,42
Renting Fotocopiadora	2.280	1.800,00
Mantenimiento y reparaciones	3.500	2.133,83
Servicios profesionales	35.535	34.991,90
Viajes, congresos	29.000	26.372,29
Seguros	3.100	2.949,58
Gastos financieros	300	3.779,97
Agua y luz	3.900	4.724,43
Teléfono y fax	12.000	9.265,73
Foment del Treball Nacional	1.990	1.949,08
Consell de Gremis/ OMT	5.500	5.452,08
ECTAA	24.660	24.480,00
CEAV	25.175	17.800,00
Publicidad y propaganda	6.000	2.454,95
Gastos de personal	254.913	258.957,99
Incentivos Personal	15.000	15.000,00
Servicios prof. extraordinarios	9.000	2.130,00
Impagados	2.500	5.330,81
Limpieza oficina	4.000	3.354,63
Gastos Formación	15.000	3.705,00
Impuestos y Tasas		716,49
Amortizaciones	2.000	4.474,05
Impuesto de Sociedades		6.645,83
TOTAL GASTOS	494.933	482.653,22
INGRESOS		
Cuotas asociación	350.000	354.863,22
Cuotas Inscripción	24.000	32.454,00
Cuotas WEB de ACAV	1.800	2.434,05
Ingresos financieros	11.000	12.951,28
CEAV	24.660	24.660,00
Beneficios actividades ACAV	109.000	131.671,32
TOTAL INGRESOS	520.460	559.033,87
RESULTADO	25.527	76.380,65

14. CIRCULARES

14. CIRCULARES

356/12	28/12/12	Sistema catalán de calidad turística / Sistema català de qualitat turística
355/12	27/12/12	Puesta en funcionamiento ACAV Experience / Posada en funcionament ACAV Experience
354/12	21/12/12	Continuación Aprobación criterios financieros locales IATA/ APJC - Aprovació criteris financers locals IATA
353/12	21/12/12	Novedades en materia fiscal: Real Decreto 1619/2012
352/12	21/12/12	Cuotas 2013
351/12	20/12/12	Presentación Jornada informativa sobre la modificación del Decreto 168/1994 de reglamentación de AAVV de Cataluña / Presentació Jornada informativa sobre la modificació del Decret 16/1994 de reglamentació d'AAVV de Catalunya.
350/12	19/12/12	Nuevo Plan de Actuación del Parque Güell / Nou Pla d'Actuació del Parc Güell
349/12	19/12/12	APJC - Aprobación criterios financieros locales IATA/ APJC - Aprovació criteris financers locals IATA
348/12	18/12/12	Circular interpretativa modificación Decreto 168/1994 de reglamentación de AAVV de Cataluña
347/12	13/12/12	Calendario de fiestas locales en la Comunidad Autónoma de Cataluña para el año 2013 / Calendari de festes locals a la Comunitat Autònoma de Catalunya per l'any 2013
346/12	12/12/12	Normativa derechos pasajeros marítimos/ Normativa drets dels passatgers marítims
345/12	17/12/12	Blog del viaje de ACAV a Viena / Blog del Viatges de l'ACAV a Viena.
344/12	11/12/12	Reunión con Turespaña 14 de diciembre de 2012 / Reunió amb Turespaña 14 de desembre de 2012
343/12	11/12/12	Sentencia del Tribunal europeo relativa a la indemnización que deben abonar las cias por pérdida de equipaje / Sentencia del Tribunal Europeu relativa a la indemnització que han de pagar les cies aèries per èrdua d'equipatge
342/12	11/12/12	Se ha publicado el Decreto 159/2012 de establecimientos de alojamiento turístico y de viviendas de uso turístico / S'ha publicat el Decret 159/2012 d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic
341/12	10/12/12	Reunión modificación Decreto Catalán de Agencias de Viajes / Reunió modificació Decret Català d'Agències de Viatges.
340/12	05/12/12	Anuncio nuevo plan de actuación del Ayuntamiento de Barcelona en el Parque Güell / Anunci nou pla d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona al Parc Güell
339/12	05/12/12	Actualización de la lista de cias prohibidas en la UE / Actualització de la llista de cias. aèries prohibides a la UE
338/12	05/12/12	Modificación Decreto Català de Agencias de Viajes/Modificació Decret Català d'Agències de Viatges
337/12	30/11/12	Campaña nacional de inspección de venta de billetes de avión por Internet / Campaña nacional d'inspecció de venda de bitllets d'avió per Internet
336/12	29/11/12	Apertura línea ICO Inversión 2012: Tramo Emprendetur-Empresas
335/12	29/11/12	Resumen rueda de prensa ACAV / Resum roda de premsa ACAV
334/12	26/11/12	Ayudas Programas Emprendetur Jóvenes Emprendedores y Emprendetur I+D+i
333/12	26/11/12	Comunicado Sagrada Familia: Cierre por obras de rehabilitación de la Casa Museo Gaudí / Comunicat Sagrada Família: Tancament per obres de rehabilitació Casa Museu Gaudí
332/12	21/11/12	Programa de becas Santander CRUE CEPYME. Prácticas en empresa.
331/12	20/11/12	Modificación del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de agencias de viajes de Cataluña.
330/12	20/11/12	Jornada Confederación Comercio de Cataluña: Presentación Guía Abiertos a la buena jubilación / Jornada Confederación Comercio de Cataluña: Presentació Guia Oberts a la bona jubilació
329/12	19/11/12	Estado de la Revisión de la Directiva Europea de Viajes Combinados
328/12	19/11/12	Acuerdo CEAV-Banesto
327/12	16/11/12	Ayudas a autónomos para contratación trabajadores/ Ajudes a autònoms per contractació treballadors
326/12	15/11/12	Nombramiento Sr. Mompó como Vice-Presidente del área de tour operación de ACAV

14. CIRCULARES

325/12	14/11/12	Nuevos servicios de la Asesoría Jurídica de ACAV / Nous serveis de l'Assessoria Jurídica d'ACAV
324/12	13/11/12	Huelga General 14 noviembre 2012: comunicado Renfe (Trenhotel y TGV)/Vaga General 14 novembre 2012: comunicat Renfe (Trenhotel y TGV).
323/12	12/11/12	Huelga General 14 noviembre 2012: comunicado Renfe /Vaga General 14 novembre 2012: comunicat Renfe
322/12	12/11/12	Huelga General 14 noviembre 2012: comunicado Aeromexico /Vaga General 14 novembre 2012: comunicat Aeromexico
321/12	12/11/12	WORK-SHOPS ACAV 2013
320/12	12/11/12	Servicios mínimos Cataluña Huelga General 14 noviembre/ Serveis mínims Catalunya Vaga General 14 novembre
319/12	12/11/12	Anuncio ACAV en el Suplemento Dominical de ARA TU (Domingo 11 de Noviembre) - Anunci ACAV al Suplement Dominical d'ARA TU (Diumenge 11 de Novembre)
318/12	09/11/12	Anuncio ACAV en el Suplemento Dominical de ARA TU (Domingo 11 de Noviembre) - Anunci ACAV al Suplement Dominical d'ARA TU (Diumenge 11 de Novembre)
317/12	09/11/12	Servicios mínimos transporte Huelga General 14 noviembre 2012
316/12	09/11/12	Huelga General 14 noviembre 2012: comunicado Air Europa /Vaga General 14 novembre 2012: comunicat Air Europa
315/12	08/11/12	Concurso de acreedores de Mint Líneas Aéreas S.L: informe administrador concursal / Concurs de creditors de Mint Líneas Aéreas S.L.: informe administrador concursal
314/12	08/11/12	Limitación pago en efectivo
313/12	08/11/12	Comunicados IBERIA: Nueva tormenta Costa Oeste EEUU y recordatorio ESTA en Puerto Rico / Comunicats IBERIA: Nova tormenta Costa Oest EEUU i recordatori ESTA a Puerto Rico
312/12	08/11/12	Liquidación Noviembre IATA
311/12	08/11/12	Huelga General 14 noviembre 2012: comunicado Vueling /Vaga General 14 novembre 2012: comunicat Vueling
310/12	06/11/12	ACAV - UCAVE
309/12	06/11/12	Lotería Navidad
308/12	05/11/12	I Workshop de miembros de Turisme de Barcelona / I Workshop de membres de Turisme de Barcelona.
307/12	05/11/12	Relación de fiestas laborales para el año 2013 / Relació de festes laborals per l'any 2013
306/12	05/11/12	Urgente Recordatorio Proyecto sobre empleabilidad jóvenes menores de 30 años / Urgent Recordatori Projecte per a donar feina a joves menors de 30 anys
305/12	30/10/12	Huracán Sandy: Comunicado Copa Airlines / Huracà Sandy: Comunicat Copa Airlines
304/12	30/10/12	Renfe: billetes en dispositivo móvil/ Renfe:
303/12	29/10/12	Huracán Sandy: comunicado Iberia/ Huracà Sandy: comunicat Iberia
302/12	29/10/12	Protocolo Huelga General 14 noviembre 2012 / Protocol Vaga General 14 novembre 2012
301/12	29/10/12	Huracán Sandy / Huracà Sandy
300/12	26/10/12	Presentación Intranet ACAV Experience de Producto de Turismo interior en Cataluña / Presentació Intranet ACAV Experience de Producte de Turisme interior a Catalunya
299/12	25/10/12	Proyecto sobre empleabilidad jóvenes menores de 30 años / Projecte per a donar feina a joves menors de 30 anys
298/12	23/10/12	Tasa Turística: Reglamento / Taxa Turística: Reglament
297/12	23/10/12	Informe ECTAA reunión PAPGJC
296/12	23/10/12	Disponibilidad nuevas instalaciones ACAV / Disponibilitat noves instal.lacions ACAV
295/12	22/10/12	Tasa turística: tarifas definitvas / Taxa turística: tarifes definitives
294/12	18/10/12	Cese temporal de Islas Airways: comunicado IATA
293/12	18/10/12	Ayudas para la mejora y revisión de la situación financiera empresarial/ Ajudes per a la millora i revisió de la situació financera empresarial
292/12	16/10/12	Cese temporal de Islas Airways/ Cessament temporal de Islas Airways
291/12	11/10/12	Agencias de viaje con producto de turismo interior en Cataluña / Agències de viatge amb producte de turisme interior a Catalunya
290/12	09/10/12	Tasa turística: tarifas/ Taxa turística: tarifes

14. CIRCULARES

289/12	09/10/12	Fam trip Agencias de ACAV – UCAVE Cataluña Central (Bages) / Fam trip Agències de l'ACAV i UCAVE a la Catalunya Central (Bages)
288/12	05/10/12	Subvenciones Programa Forma i Insereix 2012/ Subvencions Programa Forma i Insereix 2012
287/12	05/10/12	Inauguración nuevas oficinas de ACAV / Innauguració noves oficines de l'ACAV.
286/12	05/10/12	Aula Internacional Innovació Turística
285/12	04/10/12	European Home Run.
284/12	03/10/12	Préstamos de la línea de Turismo Futur 2012/ Préstecs de la línia de Turisme Futur 2012
283/12	02/10/12	Islas Airways
282/12	02/10/12	Tasa Turística: Aclaraciones / Taxa Turística: Aclaracions
281/12	02/10/12	Modificación línea de ayudas para proyectos de innovación, internacionalización e industrialización/ Modificació línia d'ajuts per projectes d'innovació, internacionalització i industrialització.
280/12	01/10/12	Nueva sede de ACAV / Nova seu d'ACAV
279/12	21/09/12	Sesiones informativas tasa turística / Sessions informatives taxa turística
278/12	21/09/12	Traslado de local / Trasllat de local
277/12	21/09/12	Apertura del concurso de acreedores de Mint Líneas Aéreas S.L / Apertura del concurs de creditors de Mint Líneas Aéreas S.L.
276/12	17/09/12	Reunión con TURESPAÑA 19 de septiembre 2012 / Reunió amb TURESPAÑA 19 de setembre 2012
275/12	17/09/12	Encuesta para detectar las necesidades lingüísticas de las agencias de viaje / Encuesta para detectar les necessitats lingüístiques de les agències de viatge
274/12	14/09/12	Huelga Renfe Operadora / Vaga Renfe Operadora
273/12	12/09/12	Ayudas a la promoción del turismo cultural del año 2012 / Ajudes a la promoció del turisme cultural de l'any 2012
272/12	12/09/12	Concurso para selección de Agencia de viajes Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España
271/12	10/09/12	IATA: Recordatorio presentación auditoría
270/12	07/09/12	Comunicado IATA acuerdo Malev
269/12	06/09/12	Certificado de residencia bonificaciones para residentes Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla
268/12	06/09/12	Remisión de cuentas anuales a IATA/ Remissió de comptes anuals a IATA
267/12	03/09/12	Nueva sede Social de ACAV. / Nova seu social de l'ACAV.
266/12	30/08/12	Recordatorio Problemáticas cambios de tipo IVA/ Recordatori problemàtiques canvi tipus IVA
265/12	27/08/12	Comunicados para bonificaciones para residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla / Comunicats sobre bonificacions per a residents a Canarias, Balears, Ceuta i Melilla
264/12	20/08/12	Cursos on-line dentro del Programa Amfitrions/ Cursos on-line dins del Programa Amfitrions
263/12	16/08/12	Barómetro agencias de viajes conectadas a AMADEUS (1r Semestre 2012) / Baròmetre agències de viatge connectades a AMADEUS (1r semestre 2012)
262/12	16/08/12	Vuelos de sustitución para Wind Jet / Vols de substitució per Wind Jet
261/12	12/08/12	Cese de operaciones de Windjet / Cessament d'operacions de Windjet
260/12	10/08/12	Novedades IVA / Novetats IVA
259/12	10/08/12	Bonificaciones residentes Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla / Bonificacions residents Balears, Canàries, Ceuta i Melilla
258/12	09/08/12	Línea ICO Inversión: "Tramo Emprendetur Empresas 2012"/ Línea ICO Inversió: "Tramo Emprendetur Empresas 2012"
257bis/12	09/08/12	Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears/ Llei 8/2012, de 19 de juliol, del Turisme de les Illes Balears
257/12	08/08/12	Información sobre el brote de Ébola en Uganda / Informació sobre el brot d'Ébola a Uganda
256/12	06/08/12	Acreditación residencia Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla / Acreditació residència Balears, Canàries, Ceuta i Melilla
255/12	01/08/12	Huelga Renfe Operadora / Vaga Renfe Operadora

14. CIRCULARES

254/12	31/07/12	Itinerarios a pie recomendados para visitantes Sagrada Familia / Itineraris a peu recomanats per visitants Sagrada Família
253/12	31/07/12	Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 / Pla Nacional i Integral de Turisme 2012-2015
252/12	30/07/12	Último comunicado de Vueling sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Últim comunicat Vueling sobre l'increment de taxes aeroportuàries
251/12	30/07/12	Comunicado Sagrada Familia Jornadas de Puertas Abiertas / Comunicat Sagrada Familia Jornadas de Portes Obertes
250/12	27/07/12	Última reunión CEAV-RENFE / Última reunió CEAV-RENFE
249/12	27/07/12	Aplicación para smartphone sobre derechos de los pasajeros / Aplicació per smartphone sobre drets dels passatgers
248/12	27/07/12	Obras de verano en la ciudad de Barcelona / Obres d'estiu a la ciutat de Barcelona
247/12	27/07/12	Informe EUROSTAT sobre resultados del sector turístico 2011 / Informe EUROSTAT sobre resultats del sector turístic 2011
246/12	25/07/12	Medidas Seguridad Social y Empleo RD-Ley 20/2012 / Mesures seguretat social i treball RD-Llei 20/2012
245/12	25/07/12	Prueba piloto del proyecto TOURISMLink / Prova pilot del projecte TOURISMLink
244/12	23/07/12	Nota de prensa incendio provincia de Girona / Nota de premsa incendi província de Girona
243/12	23/07/12	RECORDATORIO Inventario agencias que crean producto turístico interior en Cataluña / RECORDATORI Inventari agències que creen producte turístic interior a Catalunya
242/12	19/07/12	Estudio de la CE sobre los diferentes tipos de IVA aplicables en los países miembros / Estudi de la CE sobre els diferents tipus d'IVA aplicables als països membres
241/12	19/07/12	Aclaraciones sobre el acuerdo con el Banco Popular para liquidaciones BSP mediante transferencia / Aclariments sobre l'acord amb el Banco Popular per liquidacions del BSP mitjançant transferència
240/12	19/07/12	Comunicado de KLM y Air France sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat de KLM i Air France sobre l'increment de taxes aeroportuàries
239/12	19/07/12	Últimas sentencias contra Ryanair en conflictos con agencias de viajes / Últimes sentències contra Ryanair en conflictes contra les agències
238/12	18/07/12	Comunicado de Air Berlin sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat d'Air Berlin sobre l'increment de taxes aeroportuàries
237/12	18/07/12	Comisionado para las agencias de viajes de IATA / Comissionat per agències de viatges de IATA
236/12	17/07/12	Aclaraciones de Iberia sobre bonificaciones al transporte en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla / Aclariments d'Iberia sobre bonificacions al transport a Canaries, Balears, Ceuta i Melilla
235/12	17/07/12	Nuevo sistema de sobrecomisiones de RENFE / Nou sistema de sobrecomissions de RENFE
234/12	17/07/12	Reforma laboral Ley 3/2012 / Reforma laboral Llei 3/2012
233/12	17/07/12	Comunicado Alitalia sobre incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat Alitalia sobre increment de taxes aeroportuàries
232/12	16/07/12	Novedades en materia fiscal Real Decreto Ley 20/2012 / Novetats en materia fiscal Reial Decret-Llei 20/2012
231/12	13/07/12	Comunicado de Iberia sobre bonificaciones de transporte aéreo y marítimo en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla / Comunicat d'Iberia sobre bonificacions de transport aèrei i marítim a Canaries, Balears, Ceuta i Melilla
230/12	13/07/12	Comunicado Air Europa sobre modificación de clase de reservas para grupos / Comunicat Air Europa sobre modificació de classe de reserves per a grups
229/12	13/07/12	Comunicado de Iberia sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat d'Iberia sobre l'increment de taxes aeroportuàries
228/12	12/07/12	Problemáticas cambio tipo IVA / Problemàtiques canvi tipus IVA
227/12	11/07/12	Recordatorio transferencias de liquidaciones BSP/ Recordatori transferències de liquidaciones BSP
226/12	10/07/12	Comunicado Iberia ante el cese de operaciones de PLUNA / Comunicat Iberia davant el cessament d'operacions de PLUNA
225/12	10/07/12	Recordatorio Inventario agencias que crean producto turístico interior en Cataluña y convocatoria speed networking / Recordatori Inventari agències que creen producte turístic interior a Catalunya i convocatòria speed networking
224/12	09/07/12	Aclaración comunicado Avianca y comunicado Singapore Airlines sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Aclaració comunicat Avianca i comunicat Singapore Airlines sobre l'increment de taxes aeroportuàries
223/12	09/07/12	Comunicados AVIANCA y POLITOURS incremento tasas aeroportuarias / Comunicats

14. CIRCULARES

		AVIANCA i POLITOURS increment taxes aeroportuàries
222/12	09/07/12	Cese de operaciones de PLUNA / Cessament d'operacions de PLUNA
221/12	09/07/12	Comunicado de RYANAIR sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat de RYANAIR sobre l'increment de taxes aeroportuàries
220/12	06/07/12	Comunicado de Pullmantur y Costa Cruceros sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat de Pullmantur y Costa Cruceros sobre l'increment de taxes aeroportuàries
219/12	06/07/12	FAQ incremento de tasas aeroportuarias / FAQ increment de taxes aeroportuàries
218/12	06/07/12	Comunicado Iberia vuelos IB5000 / Comunicat Iberia vols IB5000
217/12	05/07/12	Comunicado de AirTransat sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat d'AirTransat sobre l'increment de taxes aeroportuàries
216/12	05/07/12	Comunicado del Grupo Lufthansa sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat del Grup Lufthansa sobre el increment de taxes aeroportuàries
215/12	05/07/12	Publicación de acuerdos de revisión salarial 2011 y en materia de formación y evaluación / Publicació d'acords de revisió salarial 2011 i en matèria de formació i avaluació
214/12	05/07/12	Acuerdo con el Banco Popular para transferencias de liquidaciones BSP / Acord amb el Banco Popular per transferències de liquidaciones BSP
213/12	04/07/12	Inventario agencias que crean producto turístico interior en Cataluña y convocatoria speed networking / Inventari agències que creen product turístic interior a Catalunya i convocatòria speed networking
211/12	04/07/12	Jornada "Comerç i Xarxes Socials"
210/12	03/07/12	Comunicado de Iberia y Vueling sobre el incremento de tasas/
209/12	02/07/12	Supuestos de incremento de tasas aeroportuarias / Supòsits d'increments de taxes aeroportuàries
208/12	02/07/12	Entrada en vigor de la Ley de Presupuestos Generales del Estado 2012 / Entrada en vigor de la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat 2012
207/12	29/06/12	Comunicado Sagrada Familia: Misa Internacional 15 de Julio 2012 / Comunicat Sagrada Familia: Missa Internacional 15 de Juliol 2012
206/12	29/06/12	Desconvocada huelga de controladores aéreos en Portugal/ Desconvocada vaga de controladors aeris a Portugal
205/12	29/06/12	Concurso Spanair: Proyecto de inventario y créditos previstos a acreedores en el expediente concursal de SPANAIR (continuación) / Concurs Spanair: Projecte d'inventari i crèdits previstos a creditors a l'expedient concursal de SPANAIR (continuació)
204/12	29/06/12	Aprobación incremento tasas aeroportuarias / Aprovacio increment taxes aeroportuaries
203/12	29/06/12	Novedades Tributarias IGIC / Novetats tributàries IGIC
202/12	28/06/12	Calendario oficial fiestas laborales en Cataluña 2013 / Calendari oficial festes laborals a Catalunya 2013
201/12	27/06/12	Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016/ Pla Nacional i Integral de Turisme 2012-2016
200/12	27/06/12	Comunicados Iberia: huelga de controladores aéreos en Portugal y promoción para niños y bebés / Comunicats Iberia: vaga de controladors aeris a Portugal i promoció per a nens i nadons
199/12	27/06/12	Línea ayudas para microempresas y PYMES/ Línia d'ajuts per microempreses i PIMES.
198/12	17/06/12	Obras de la ciudad de Barcelona Verano 2012 / Obres a la ciutat de Barcelona l'Estiu 2012
197/12	26/06/12	Borrador del Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada / Esborrany de Reial Decret pel que s'aprova el Reglament dels procediments d'acomiadament col·lectiu i de suspensió de contractes i reducció de jornada
196/12	25/06/12	Concurso Spanair: Proyecto de inventario y créditos previstos a acreedores en el expediente concursal de SPANAIR / Concurs Spanair: Projecte d'inventari i crèdits previstos a creditors a l'expedient concursal de SPANAIR
195/12	25/06/12	Jornadas Confederació de Comerç de Catalunya/ Jornades Confederació de Comerç de Catalunya
194/12	25/06/12	Actualización de la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de grupos de turista chinos / Actualització de la llista indicativa d'agències de viatges de la Comunitat Europea per a la recepció de grups de turistes xinesos
193/12	25/06/12	Concurso Nobel Tours: informe Administrador Concursal/ Concurs Nobel Tours: informe Administrador Concursal

14. CIRCULARES

192/12	22/06/12	Línea ayudas para autónomos y microempresas/ Línia d'ajuts per autònoms i microempreses
191/12	21/06/12	Aprobada enmienda sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Aprovada esmena sobre l'increment de taxes aeroportuàries
190/12	21/06/12	Reunión creación producto turístico interior Cataluña / Reunió creació producte turístic interior Catalunya.
189/12	21/06/12	Documento de identidad o pasaporte propio exigible para viajar a menores de edad / Document d'identitat o passaport propi exigible per viatjar a menors d'edat
188/12	20/06/12	Novedades Aeropuerto del Prat de Llobregat, planos de encoche y desencoche y planos de encaminamiento para grupos / Novetats Aeroport del Prat de Llobregat. Planeís d'encotxament i desencotxament i planeís d'encaminament per a grups
187/12	19/06/12	Ayudas para elaboración e implantación de planes de igualdad/ Ajudes per a elaboració i implantació de plans d'igualtat
186/12	19/06/12	Línea ayudas para proyectos de innovación e internacionalización/ Línia d'ajuts per projectes d'innovació i internacionalització.
185/12	19/06/12	ACAV Encuesta verano 2012 / ACAV Enquesta estiu 2012.
184/12	13/06/12	Comunicado Iberia sobre el incremento de tasas aeroportuarias / Comunicat Iberia sobre l'increment de taxes aeroportuàries
183/12	12/06/12	Concurso para la gestión de alojamientos de los Campeonatos del Mundo de Natación BCN 2013 / Concurs per a la gestió dels allotjaments dels Campionats del Món de Natació BCN 2013
182/12	11/06/12	Encuesta para detectar las necesidades lingüísticas de las agencias de viaje / Encuesta para detectar les necessitats lingüístiques de les agències de viatge
181/12	08/06/12	15ª edición premio "Barcelona, la millor botiga del món"/ 15ª edició premi "Barcelona, la millor botiga del món"
180/12	08/06/12	Estudio Sobre el Viajero Español Edición 2010 / Estudi Sobre el Viatger Espanyol Edició 2010.
179/12	07/06/12	Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes País Vasco/ Decret 81/2012, de 22 de maig, d'agències de viatges País Basc.
178/12	07/06/12	Guía digital Barcelona Hotels 2012 / Guia digital Barcelona Hotels 2012.
177/12	07/06/12	Informe del tráfico aéreo en Barcelona / Informe del tràfic aeri a Barcelona.
176/12	06/06/12	Comunicación IATA: eliminación del cheque como medio de pago en el BSP/ Comunicat IATA: eliminació del xec com mitjà de pagament al BSP
175/12	05/06/12	Nuevas tablas salariales convenio colectivo - Noves taules salarials conveni col·lectiu
174/12	04/06/12	Nueva página web AXA - WINSARTORIO / Nova pàgina web AXA-WINSARTORIO
173/12	01/06/12	Guía Oficial de Establecimientos Turísticos de Catalunya
172/12	01/06/12	Comunicado IATA sobre reembolsos Malev / Comunicat IATA sobre reemborsaments Malev
171/12	01/06/12	Comunicado de Iberia: check-in online para grupos/ Comunicat d'Iberia: check-in online per grups.
170/12	01/06/12	Comunicado Sagrada Familia: Horarios de cierre de la Basílica domingo 15 de julio de 2012 / Comunicat Sagrada Família: Horaris de tancament de la Basílica diumenge 15 de juliol de 2012
169/12	31/05/12	Nuevas medidas de ordenación del tránsito en el entorno de la Sagrada Familia: Continuación / Noves mesures d'ordenació del trànsit a l'entorn de la Sagrada Família: Continuació
168/12	30/05/12	Escrito de la Dirección General de Turismo y Transporte y Movilidad Generalitat de Catalunya / Escrit de la Direcció General de Turisme i Transport i Mobilitat de la Generalitat de Catalunya.
167/12	30/05/12	Nuevas medidas de ordenación del tránsito en el entorno de la Sagrada Familia / Noves mesures d'ordenació del trànsit a l'entorn de la Sagrada Família
166/12	24/05/12	Fe de erratas: incremento de las tasas aeroportuarias / Fe d'errades: increment de les taxes aeroportuàries
165/12	24/05/12	Cese de operaciones de City Airlines AB: comunicado IATA/ Cessament d'operacions de City Airlines AB: comunicat IATA.
164/12	24/05/12	Reunión con la Ministra de Turismo e Industria Creativa de Indonesia en España / Reunió amb la Ministra de Turisme i Indústria Creativa d'Indonèsia.
163/12	24/05/12	Cese de operaciones de Mint Líneas Aéreas S.L / Cessament d'operacions de Mint Líneas Aéreas S.L.

14. CIRCULARES

162/12	23/05/12	Incremento de las tasas aeroportuarias / Increment de les taxes aeroportuàries
161/12	23/05/12	Cese de operaciones de Skyways Express AB y City Airlines AB / Cessament d'operacions de Skyways Express AB i City Airlines AB
160/12	22/05/12	Boletín Informativo ECTAA mayo 2012 / Butlletí Informatiu ECTAA miag 2012
159/12	22/05/12	Reunión con el Patronato de la Sagrada Familia: Nuevo sistema de reservas de entradas de grupo al Templo / Reunió amb el Patronat de la Sagrada Família: Nou sistema de reserves d'entrades de grup al Temple
158/12	17/05/12	Jornada sobre comercio electrónico organizada por la Confederación de Comercio de Catalunya / Jornada sobre comerç electrònic organitzada per la Confederació de Comerç de Catalunya
157/12	16/05/12	Problemáticas nuevo sistema de reservas de entradas de grupo en la Sagrada Familia / Problemàtiques nou sistema de reserves d'entrades de grup a la Sagrada Família
156/12	17/05/12	Es firme la propuesta de convenio presentada por AIR MADRID / És ferma la proposta de Conveni presentada per AIR MADRID
155/12	14/05/12	Workshop UCAVE 17-05-2012 Hotel Barcelona Center / Workshop UCAVE 17-05-2012 Hotel Barcelona Center.
154/12	11/05/12	Blog Viaje de ACAV a la India / Blog del Viatge de l'ACAV a la India.
153/12	10/05/12	Convenio Colectivo Agencias de Viajes / Conveni Col·lectiu Agències de Viatges
152/12	10/05/12	Web del programa de promoción del turismo en Europa para América Latina / Web del programa de promoció del turisme a Europa per Amèrica Llatina
151/12	09/05/12	Invitación a la Presentación Oferta Turística Diputación de Barcelona - Valencia 15 Mayo / Invitació a la Presentació Oferta Turística Diputació de Barcelona - València 15 de Maig.
150/12	09/05/12	CALYPSO: financiación de proyectos para el desarrollo del turismo social en Europa / CALYPSO: finançament de projectes per al desenvolupament del turisme social a Europa
149/12	04/05/12	Prácticas profesionales no laborales / Pràctiques professionals no laborals
148/12	04/05/12	Jornadas del recurso turístico al producto y su comercialización / Jornades del recurs turístic al producte i la seva comercialització.
147/12	04/05/12	Difusión carteles de la maratón especial de TV3 para la pobreza / Difusió dels cartells de la marató especial de TV3 per a la pobresa.
146/12	04/05/12	Ley 7/2012 de 23 diciembre de modificación Ley Ordenación Turismo País Vasco/ Llei 7/2012, de 23 de desembre, de modificació de la llei de Ordenació Turisme País Basc
145/12	04/05/12	Reunión PAPGJC del 19 de abril de 2012 /Reunió PAPGJC del 19 d'abril de 2012
144/12	03/05/12	Cese de operaciones de Cimber Sterling / Cessament d'operacions de Cimber Sterling
143/12	03/05/12	Vuelos Iberia afectados por la huelga del sindicato STAVLA del día 4 de mayo / Vols Iberia afectats per la vaga del sindicat STAVLA del dia 4 de maig
142/12	03/05/12	CONESTUR documentación / CONESTUR documentació
141/12	02/05/12	Área de servicios de empresa del SOC / Àrea de serveis d'empresa del SOC
140/12	04/05/12	Encuentro sobre turismo cultural y religioso en la ciudad de Pavía / Trovada sobre turisme cultural i religiós a la ciutat de Pavía
139/12	02/05/12	Concurso Nobel Tours.: modelo escrito comunicación de créditos/ Concurs de Nobel Tours: model escrit comunicació de crèdits.
138/12	30/04/12	Viajes Nobel, S.L.: apertura del concurso de acreedores/ Viajes Nobel, S.L: apertura del concurs de creditors
137/12	30/04/12	Desconvocatoria huelga de pilotos Iberia y suspensión temporal del acuerdo Schengen / Desconvocatoria de vaga de pilots d'Iberia i suspensió temporal de l'acord Schengen
136/12	30/04/12	Recordatorio I Jornada Técnicas de CEAV en Berlín / Recordatori I Jornades Turístiques de CEAV a Berlín
135/12	27/04/12	Suspensión Aerosur en el BSP / Suspensió Aerosur al BSP
134/12	26/04/12	Incentivos Generalitat de Cataluña 2012/ Incentius Generalitat de Catalunya 2012
133/12	26/04/12	I Jornadas Técnicas de CEAV en Berlín: Aclaración / I Jornades Tècniques de CEAV a Berlín: Aclaració
132/12	26/04/12	I Jornadas Técnicas de CEAV en Berlín: Inscripción / I Jornades Tècniques de CEAV a Berlín: Inscripció
131/12	25/04/12	Plazo para la identificación en IATA de las agencias de viaje / Termini per a la identificació a IATA de les agències de viatges
130/12	25/04/12	Entrega de documentación de SPANAIR al Juzgado / Entrega de documentació de SPANAIR al Jutjat
129/12	23/04/12	Nuevo comunicado sobre la huelga de pilotos de Iberia / Nou comunicat sobre la vaga de pilots d'Iberia

14. CIRCULARES

128/12	19/04/12	Instrucciones para cumplimentar el requerimiento de pago del Juzgado del concurso de acreedores de Spanair / Instruccions per a complimentar el requeriment de pagament del Jutjat del concurs de creditors de SPANAIR
127/12	19/04/12	Tasa turística: cláusulas contractuales y comunicado para tttoo
126/12	18/04/12	Nuevo comunicado sobre la huelga de pilotos de Iberia / Nou comunicat sobre la vaga de pilots d'Iberia
125/12	18/04/12	Nuevos requisitos de entrada para turistas españoles en Brasil / Nous requisits d'entrada per turistes espanyols a Brasil
124/12	17/04/12	Convocatoria Jornada de Movilidad de excursiones turísticas en autocar en la ciudad de Barcelona / Convocatòria Jornada de Mobilitat de excursions turístiques en autocar a la ciutat de Barcelona
123/12	17/04/12	Comunicado CEAVYT AEROSUR / Comunicat CEAVYT AEROSUR
122/12	17/04/12	Consejo de Turismo III Cumbre del Turismo "Liderando el futuro" / Consell de Turisme "Liderando el Futuro"
121/12	13/04/12	Fin del plazo para comunicar créditos Spanair / Fi del termini per comunicar crèdits Spanair
120/12	13/04/12	Contrato Iberia/Contracte Iberia
119/12	13/04/12	Informe reunión VUELING / Informe reunió VUELING.
118/12	12/04/12	Ampliación del plazo para la presentación de declaraciones con domiciliación bancaria del pago / Ampliació del termini per a la presentació de declaracions amb domiciliació bancària de pagament
117/12	12/04/12	Huelga de pilotos de Iberia: 13 y 16 abril 2012/ Vaga de pilots d'Iberia: 13 i 16 abril 2012
116/12	11/04/12	Andalus Líneas Aéreas: apertura del concurso de acreedores/ Andalus Líneas Aéreas: apertura del concurs de creditors
115/12	11/04/12	Reembolsos de Kingfisher Airlines disponibles en BSPLink / Reemborsaments de Kingfisher Airlines disponibles al BSPLink
114/12	04/04/12	Actualización de la lista de cias. prohibidas en la UE / Actualització de la llista de cias. aèries prohibides a la UE
113/12	04/04/12	Vuelos de Iberia Express disponibles en Travelport / Vols d'Iberia Express disponibles a Travel Port
112/12	03/04/12	Se ha constituido la Mesa de Trabajo con el Ayuntamiento para la movilidad de autocares en Barcelona / S'ha constituït la Taula de Treball amb l'Ajuntament per a la mobilitat d'autocars a Barcelona
111/12	03/04/12	Vuelos de Iberia Express disponibles en Amadeus/ Vols d'Iberia Express disponibles a Amadeus
110/12	03/04/12	Plan de actuación de Iberia para la primera jornada de huelga de pilotos/ Pla d'actuació d'Iberia per a la primera jornada de vaga de pilots
109/12	02/04/12	Acuerdo ACAV- Advantium, S.L./ Acord ACAV- Advantium, S.L.
108/12	02/04/12	Cese operaciones AEROSUR/ Fallida d'Aerosur
107/12	02/04/12	Vuelos cancelados por motivo de la huelga de pilotos de Iberia / Vols cancel.lats per motiu de la vaga de pilots d'Iberia
106/12	30/03/12	Comunicado CEAVYT AEROSUR / Comunicat CEAVYT AEROSUR
105/12	30/03/12	Programa de Ayudas a la Internacionalización de la empresa catalana 2012/ Programa d'Ajuts a la Internacionalització de l'empresa catalana 2012
104/12	30/03/12	Reunión conjunta Turespaña Turismo Exteriores / Reunió conjunta Turespaña Turismo Exteriores.
103/12	29/03/12	Comunicado de IATA sobre los reembolsos de Malev / Comunicat de IATA sobre els reemborsaments de Malev
102/12	29/03/12	Informe Asamblea General Ordinaria de ACAV
101/12	28/03/12	Seguimiento Huelga General / Seguiment Vaga General
100/12	28/03/12	Nuevas comunicaciones de Iberia: huelga de pilotos y huelga general 29 de marzo / Noves comunicacions d'Iberia: vaga de pilots y vaga general 29 de març
099/12	28/03/12	Presentación nuevo plan de marketing Diputació de Barcelona y nueva marca "Barcelona és molt més" / Presentació nou pla de marketing Diputació de Barcelona i nova marca "Barcelona és molt més".
098/12	27/03/12	Iberia: vuelos cancelados huelga general 29 marzo/ Iberia: vols cancel.lats vaga general març 29
097/12	27/03/12	Servicios mínimos transporte Huelga General 29 marzo/ Serveis mínims transport Vaga General 29 març
096/12	27/03/12	Reunión con Vueling / Reunió amb Vueling.

14. CIRCULARES

095/12	27/03/12	Air Europa: vuelos cancelados huelga general 29 marzo/ Air Europa: vols cancel·lats vaga general març 29
094/12	27/03/12	Servicios mínimos Cataluña Huelga General 29 marzo/ Serveis mínims Catalunya Vaga General 29 març
093/12	26/03/12	Servicios mínimos Huelga General 29 marzo/ Serveis mínims Vaga General 29 març
092/12	26/03/12	Iberia Express
091/12	26/03/12	I Jornadas técnicas de CEAVYT en Berlín / I Jornades tècniques de CEAVYT a Berlín.
090/12	26/03/12	Programa de Ayudas a la Innovación 2007-2013 (Innoempresa) / Programes d'ajudes a la Innovació 2007-2013 (Innoempresa)
089/12	26/03/12	Disponibilidad de la Sala Juntas de ACAV / Disponibilitat Sala de Junttes de l'ACAV.
088/12	23/03/12	RENFE: medidas postventa ante la huelga general 29 marzo/ RENFE: mesures postventa davant la vaga general març 29
087/12	23/03/12	Contrato Iberia 2012/ contracte Iberia 2012
086/12	23/03/12	Comunicado IATA - Spanair / Comunicat IATA - Spanair
085/12	23/03/12	Tasa turística: entrada en vigor de Ley 5/2012/ Taxa Turística: entrada en vigor de Llei 5/2012
084/12	22/03/12	Reembolsos de billetes Málev / Reemborsaments billets Málev
083/12	22/03/12	Cartas Banco-SPANAIR/ Cartes Banc-SPANAIR
082/12	21/03/12	Aprobación Tasa Turística/ Aprovació Taxa Turística
081/12	20/03/12	Programa de promoción del turismo en Europa para America Latina / Programa de promoció del turisme a Europa per America Llatina
080/12	19/03/12	Aprobación Tasa Turística/ Aprovació Taxa Turística
079/12	19/03/12	Nota elaborada por la CEOE-CEPYME sobre la huelga general de 29 de marzo / Nota elaborada per la CEOE-CEPYME sobre la vaga general de 29 de març
078/12	20/03/12	Propuesta de IATA para la identificación de las agencias de viaje / Proposta de IATA per a la identificació de les agències de viatges
077/12	19/03/12	Protocolo huelga general 29 de marzo de 2012 / Protocol vaga general 29 de març de 2012
076/12	16/03/12	I Jornada Técnica de CEAVYT en Berlín / I Jornada tècnica de CEAVYT a Berlín.
075/12	16/03/12	Barómetro Amadeus España / Baròmetre Amadeus España.
074/12	15/03/12	Cuestionario ICT para la integración del sector turístico / Questionari ICT per a la integració del sector turístic
073/12	19/03/12	Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.
072/12	14/03/12	Workshop agencias Madrid – Gaudí / Workshop agències Madrid – Gaudí.
071/12	14/03/12	Agenda de actuaciones de la Agencia Catalana de Turismo Marzo 2012 / Agenda d'actuacions de l'Agència Catalana de Turisme Març 2012.
070/12	13/03/12	Desconvocatoria de la huelga de Iberia/ Desconvocatòria de vaga de pilots d'Iberia
069/12	13/03/12	Financiación a las entidades locales para el pago a proveedores/ Finançament a les entitats locals per al pagament a proveïdors
068/12	12/03/12	Barómetro CE: comportamiento de los ciudadanos europeos frente a los servicios turísticos / Baròmetre CE: comportament dels ciutadans europeus davant els serveis turístics
067/12	08/03/12	Cursos on-line dentro del Programa Amfitrions/ Cursos on-line dins del Programa Amfitrions
066/12	07/03/12	Programa de ayudas 360º Competitividad 2012/ Ajuts del Programa 360º Competitivitat 2012
065/12	06/03/12	Convocatoria Asamblea General Ordinaria ACAV 22 de Marzo 2012 // Convocatòria Assemblea General Ordinària de l'ACAV 22 de Març 2012.
064/12	05/03/12	Buy Catalonia 2012
063/12	05/03/12	Nuevas jornadas de huelga IBERIA / Noves jornades de vaga d'IBERIA
062/12	02/03/12	Famtrip Diputación de Barcelona: 23 de marzo 2012 Costa de Barcelona: Modernisme, Enoturisme i Turisme Rural.
061/12	02/03/12	Acciones promocionales Turisme de Barcelona 2012 / Accions promocionals Turismo de Barcelona 2012.
060/12	02/03/12	Renfe: selección AAVV para desarrollo y comercialización de www.renfeviajes.com / Renfe: selecció d'agències de viatges per al desenvolupament i comercialització de

14. CIRCULARES

		www.renfeviajes.com
059/12	29/02/12	Comunicado Air Europa / Comunicat Air Europa
058/12	29/02/12	Spanair
057/12	29/02/12	Jornada Laboral ACAV
056/12	27/02/12	Aclaraciones SPANAIR / Aclaracions SPANAIR
055/12	27/02/12	Resumen Sesión Divisas
054/12	22/02/12	IMPORTANTE – Convocatoria Reunión SPANAIR - / IMPORTANT – Convocatòria Reunió SPANAIR.
053/12	22/02/12	Nota de prensa solicitud constitución de mesa de trabajo de movilidad para consensuar la situación de los autocares en Barcelona/ Nota de premsa sol·licitud constituïció d'una taula de treball de mobilitat per a consensuar al situació dels autocars a Barcelona.
052/12	20/02/12	Real Decreto Ley 3/2012, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral / Reial Decret-Llei 3/2012, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral
051/12	16/02/12	Informe liquidación SPANAIR / Informe liquidació SPANAIR.
050/12	15/02/12	Huelga Iberia: Plan de actuación y vuelos cancelados día 17 y 20 de febrero / Vaga Iberia: Pla d'actuació i vols cancel·lats dia 17 i 20 de febrer
049/50	15/02/12	Apertura de concurso de acreedores SPANAIR: Aclaración / Apertura del concurs de creditors de SPANAIR: Aclaració
048/12	14/02/12	Apertura de concurso de acreedores SPANAIR / Apertura del concurs de creditors de SPANAIR
047/12	14/02/12	Jornada Fiscal ACAV 2012
046/12	10/02/12	Liquidación BSP-LINK / Liquidació BSP-LINK
045/12	09/02/12	Cambio de sistema de reservas Cathay Pacific Airways / Canvi de sistemes de reserves Cathay Pacific Airways
044/12	09/02/12	Huelga Iberia: Plan de actuación y vuelos cancelados día 13 de febrero / Vaga Iberia: Pla d'actuació i vols cancel·lats dia 13 de febrer
043/12	08/02/12	Informe Spanair (continuación) / Informe Spanair (continuació)
042/12	08/02/12	Vuelos emitidos por Spanair y operados por otras compañías aéreas
041/12	06/02/12	Proceso reembolso billetes de MALEV / Procés reembossament bitllets de MALEV.
040/12	06/02/12	Informe SPANAIR / Informe SPANAIR.
039/12	06/02/12	Información IB suspensión Málev / Informació IB suspensió Málev
038/12	03/02/12	Suspensión Málev en el BSP / Suspensió Málev al BSP
037/12	03/02/12	Billetes no volados Spanair / Bitllets no volats Spanair
036/12	03/02/12	Liquidación IATA SPANAIR / Liquidació IATA SPANAIR
035/12	03/02/12	Cese de operaciones de MALÉV / Cessament d'operacions de MALÉV
034/12	02/02/12	Comunicado SPANAIR envío facturas / Comunicat SPANAIR enviament factures.
033/12	01/02/12	SPANAIR Declaración Concurso de Acreedores / SPANAIR Declaració Concurs de Creditors
032/12	01/02/12	Información tarifas de rescate Spanair / Informació tarifes de rescat Spanair
031/12	31/01/12	Política LH para vuelos con placa de Spanair / Política LH per a vols amb placa de Spanair
030/12	30/01/12	Comunicado IATA - Spanair / Comunicat IATA - Spanair
029/12	30/01/12	Spanair continuación / Spanair continuació
028/12	30/01/12	Nuevo comunicado Spanair / Nou comunicat Spanair
027/12	28/01/12	Modelo reclamación Spanair / Model reclamació Spanair
026/12	28/01/12	Reembolsos GDS Spanair / Reemborsaments GDS Spanair
025/12	28/01/12	Cese operaciones Spanair continuación / Cessament d'operacions Spanair continuació
024/12	27/01/12	Comunicado Spanair cese de operaciones y comunicado del gobierno catalán
023/12	27/01/12	Nota de prensa AENA: Spanair
022/12	27/01/12	Cese de Operaciones de SPANAIR / Fallida d'Spanair
021/12	27/01/12	Se ha aprobado la propuesta de convenio presentada por AIR MADRID en el procedimiento concursal
020/12	25/01/12	Programa 2011-2012 Aula Internacional Innovación Turística ESADE / Programa 2011-2012

14. CIRCULARES

		Aula Internacional Innovació Turística ESADE.
019/12	23/01/12	Misión empresarial Marruecos de ACC1Ó / Missió empresarial Marroc d'ACC1Ó
018/12	31/01/11	Huelga IB. Plan de Actuación y vuelos cancelados 25, 27 y 30 Enero / Huelga IB. Pla d'actuació i vols cancel·lats 25, 27 i 30 Gener
017/12	19/01/12	Comunicado ECC / Comunicat ECC
016/12	19/01/12	Resolución TS sobre la Sentencia de Málaga / Resolució TS sobre la Sentència de Màlaga
015/12	19/01/12	Revisión contrato SPANAIR / Revisió contracte SPANAIR
014/12	17/01/12	Subvención del Ayuntamiento de Barcelona para acogerse a los contratos para jóvenes en el marco del Proyecto "Jóvenes con futuro" / Subvenció de l'Ajuntament de Barcelona per a acollir-se als contractes per a joves al marc del Projecte "Joves amb futur"
013/12	17/01/12	Nota informativa AEAT: Retenciones 2012 / Nota informativa AEAT: Retencions 2012
012/12	12/01/12	Nota aclaratoria nueva garantía insolvencia financiera (GIF) / Nota aclaratòria nova garantia insolvencia financera (GIF)
011/12	11/01/11	Medidas laborales, sociales y de pensiones del Real Decreto Ley 20/2011 de medidas urgentes / Mesures laborals, socials i de pensions del Reial Decret Llei 20/2011 de mesures urgents
010/12	10/01/12	Novedades tributarias 2012 / Novetats tributàries 2012
009/12	09/01/12	Ley 9/2011, de 29 de diciembre, de promoción de la actividad económica / Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica
008/12	09/01/12	Líneas ICO 2012 / Línies ICO 2012
007/12	09/01/12	Comunicado IATA. Prórroga pago BSP con cheque 1 Julio 2012 / Comunicat IATA. Pròrroga pagament BSP amb xec 1 Juliol 2012
006/12	05/01/12	Reunión molt Hble. President Generalitat. Tasa turística / Reunió molt Hble. President. Taxa turística
005/12	04/01/12	Huelga IBERIA: lista definitiva de vuelos cancelados los días 9 y 11 de enero / Vaga IBERIA: llista definitiva de vols cancel·lats els dies 9 i 11 de gener
004/12	04/01/11	Información huelga IBERIA 9 y 11 de enero: plan de actuación y vuelos cancelados / Informació vaga IBERIA 9 i 11 de gener: pla d'actuació i vols cancel·lats
003/12	03/01/12	Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía / Llei 13/2011, de 23 de desembre, de Turisme de Andalusia
002/12	03/01/12	Pla Renova't d'enllumenament interior establiments
001/12	03/01/12	Plan de renovación ventanas en Cataluña / Pla de renovació finestres a Catalunya

15. INFORME COMUNICACIÓN

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.1. INTRODUCCIÓN

La **Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV)** ha tenido en 2012 una presencia activa y continuada en los medios de comunicación, tanto en los medios de información general como en los sectoriales.

La ACAV sigue siendo un referente en Cataluña para los temas de turismo, tanto concretamente de las agencias de viajes como de turismo en general. En este documento MAHALA Comunicación analiza las acciones y resultados conseguidos.

Actuaciones de comunicación

Las informaciones generadas desde la ACAV se han centrado en tres ámbitos:

- Dar a conocer la **actividad propia de ACAV**: especialmente el XII Foro de ACAV y los workshops anuales en diferentes ciudades.
- **Posicionamiento de ACAV en temas de actualidad y de defensa del sector**: tasa turística en Cataluña, movilidad autocares Sagrada Familia, tasas aeroportuarias, previsiones de reservas para fechas vacacionales, etc.
- Ofrecer **información a las agencias de viajes y al consumidor final** en situaciones de crisis: accidente de Costa Cruceros o Spanair, entre otros.

Cifras

Acción anual: actualización dossier de prensa.

Acción continua: actualización de la sala de prensa de la web.

Notas de prensa: 17

Ruedas de prensa: 4

Atención peticiones de prensa: 108

Repercusión en los medios:

- Prensa escrita y revistas: 516
- Radios y televisiones: 147

15.2. NOTAS DE PRENSA

La actividad de comunicación se ha centralizado en: generación de notas de prensa, organización de ruedas de prensa y atención peticiones de periodistas.

Notas de Prensa

4 enero 2012

“ACAV presentará mañana ante la Generalitat sus alegaciones en oposición al Proyecto de Ley sobre la tasa en establecimientos turísticos de Cataluña”

28 enero 2012

“ACAV pide a Spanair que cumpla con sus obligaciones con las agencias y los pasajeros”

15. INFORME COMUNICACIÓN

20 febrero 2012

"Caso Spanair- Las agencias de viajes denuncian que les impiden devolver el importe de los billetes no volados"

21 febrero 2012

"El sector turístic i de transports reclama de forma immediata la constitució d'una Taula de Treball per la Mobilitat per consensuar la situació dels autocars a la ciutat de Barcelona"

20 marzo 2012

"Las agencias de ACAV llevan el caso de los controladores aéreos a la vía contencioso-administrativa"

21 marzo 2012

"La ACAV prevé un descenso del 6-7% en las reservas de semana santa"

23 marzo 2012

"La ACAV celebrará en toda España 3 workshops presentando la temporada turística"

28 marzo 2012

"ACAV y UCAVE se integran en una única Asociación de Agencias de Viajes"

10 mayo 2012

"Workshop Zaragoza: Agencias de viajes y otras empresas turísticas presentan su oferta para la temporada de verano en el workshop de ACAV"

4 junio 2012

"La Plataforma por la Movilidad de Autocares en Barcelona reitera su oposición total a las medidas que el Ayuntamiento pretende implantar mañana en la Sagrada Familia"

4 julio 2012

"La última hora marcará el número de reservas de verano de los catalanes"

10 julio 2012

"ACAV pide a la Agencia Catalana de Consumo que intervenga ante la forma de cobro impropcedente de Ryanair de las nuevas tasas aeroportuarias"

11 julio 2012

"La ACAV potencia el producto turístico de interior en Cataluña"

18 julio 2012

"El XII foro de ACAV debatirá como afronta el sector turístico los cambios sociales y económicos"

19 septiembre 2012

"Agencias de viajes y otras empresas turísticas presentan su oferta turística en el primer workshop de ACAV en Mallorca"

3 octubre 2012

"La ACAV vuelve a Viena en su 25º Viaje"

10 octubre 2012

"La ACAV ve improvisación en la aplicación de la tasa turística en Cataluña"

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA

Workshop ACAV Barcelona

Fecha: 20 abril 2012

Lugar: SITC, Fira Barcelona

"Agencias de viajes y otras empresas turísticas presentan su oferta para la temporada de verano en el workshop de ACAV"

Valoración: asistencia muy amplia de medios de comunicación y buena cobertura posterior en los medios.

Asistencia de prensa:

ACN, Ara, Efe, El Mundo, El Periódico, El Punt Avui, Europa Press, L'Econòmic, BTV, Cadena Ser, Catalunya Ràdio, Com Ràdio, Cope, Onda Cero, RNE, TV3, Bcn.es, Cruises News, Economía digital

Encuentros Profesionales, Nexotur, Travelport.

Jornada para la Movilidad de Autocares en Barcelona

Fecha: 24 abril 2012

Lugar: Hotel Barcelona Center

"El sector turístico y de transportes debate en una jornada el futuro de la Movilidad de Excursiones Turísticas en autocar a la ciudad de Barcelona"

Valoración: Asistencia por parte de los principales diarios de información general, agencias y televisiones. Muy buena repercusión posterior con amplia repercusión en los medios.

Asistencia de prensa:

20 Minutos, Ara, BTV, Cope, El País, El Periódico, El Punt Avui, Europa Press, La Vanguardia, Meeting Market, Nexotur, RNE, TV3

XII Foro ACAV

Fecha: 26 septiembre 2012

Lugar: Liceu de Barcelona

"El XII Foro ACAV apuesta por la internacionalización, la promoción y la mejora de la calidad como claves para superar la crisis"

Valoración: Asistencia sobre todo sectorial y de agencias de noticias por coincidencia con otros temas económicos.

Asistencia de prensa:

Efe, El Economista, Europa Press, L'Econòmic, 02b.com, BCNPress, Conexo, Hosteltur, Meeting Market, Punto Radio, Savia, Travelport

Desayuno prensa ACAV

Fecha: 28 noviembre 2012

Lugar: Sede de ACAV

"Las agencias de viajes cierran 2012 con un 7% menos de reservas"

Valoración: asistencia muy alta de medios de comunicación.

Asistencia de prensa:

ACN, Ara, BTV, Cadena Ser, Catalunya Radio, Com Ràdio, Cope, Efe, El País, Europa Press, Hosteltur

La Vanguardia, Nexotur, Onda Cero, Punto Radio, Rac 1, RNE, Travelport, TV3

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.4. ATENCIÓN Y PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Atención peticiones de prensa

Durante 2012 se han atendido un total de **108 peticiones de prensa**, algunas de ellas generadas por informaciones enviadas a los medios de comunicación y otras por temas de actualidad en los que era necesario un posicionamiento del sector y de ACAV como su referente.

Los temas que se han tratado son los siguientes:

- Tasa Turística
- Accidente Costa Concordia
- Spanair
- Eurovegas
- Situación del sector ante la crisis
- Aumento del IVA
- Previsiones semana santa, verano y puentes

Presencia en los medios de comunicación

En 2012 la ACAV ha mantenido una presencia continua en los medios de comunicación, tanto prensa escrita como medios audiovisuales donde ha aumentado su presencia en un 10%, especialmente en programas de gran cobertura.

Se han registrado un total de **516 noticias de prensa**. Las noticias hacían referencia a las informaciones generadas desde la propia asociación, así como en la respuesta a las peticiones de prensa recibidas sobre temas que afectan al sector.

En radio y televisión, la ACAV ha aparecido en **147 informaciones**, siempre con algún miembro de la Junta o la gerencia como interlocutor o portavoz.