



MEMORIA 2010

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010	6
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN	10
3.1. JUNTA DIRECTIVA 2010	10
3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2010	11
4. ASESORÍAS	12
4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL	12
4.1.1. Consulta de la Comisión Europea sobre una posible revisión de la Directiva de Viajes Combinados 90/314	12
4.1.2. Consulta de la Comisión Europea sobre una posible revisión de la normativa en materia de los derechos de los pasajeros aéreos.....	13
4.1.3. Secure Flight Program.....	13
4.1.4. Gestión de ADM's	14
4.1.5. 2º Estudio de la Comisión: evaluación Reglamento 261/04, grandes retrasos, cancelaciones y overbooking.....	15
4.1.6. Huelga de los controladores aéreos.....	16
4.1.7. Ley 22/2010 del Código de Consumo de Cataluña.....	19
4.1.8. Paralización del espacio aéreo por nubes de ceniza.....	20
4.1.9. Huelga General de 29 de septiembre de 2010.....	24
4.1.10. Reglamento 996/2010: datos de contacto del pasajero en caso de accidente	24
4.1.11. Reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.	24
4.1.12. Reglamento 1371/2007 sobre derechos y obligaciones de los viajeros en ferrocarril.....	25
4.1.13. Transposición de la directiva Bolkestein en Cataluña: Decreto Legislativo 3/2010.	26
4.1.14. Intrusismo 2010.....	27
4.2. ASESORÍA LABORAL.....	27
4.3 ASESORÍA FISCAL.....	29

5. ÁREA EMISORA.....	30
5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS	30
5.2. IATA: Reuniones APJC: revisión criterios financieros IATA	31
5.3. RENFE : VACACIONES Y PRESUNTAS ESTAFA DE BILLETES PAGADOS EN METÁLICO	32
6. ÁREA MAYORISTA.....	34
6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	34
6.2. WORK-SHOPS ACAV 2010	35
7. ÁREA RECEPTIVA.....	36
7.1. REUNIÓN MOSSOS D'ESQUADRA BARCELONA.....	36
7.2. RECLAMACIONES POR LA NEVADA DE 8 DE MARZO DE 2010	36
7.3. PROBLEMÁTICA AUTOCARES PLANA	37
7.4. REUNIONES DE ACAV CON LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA.....	37
8. X FORO ACAV	38
9. VIAJES ACAV	40
9.1. VIETNAM- CAMBOYA	40
9.2. POLONIA	41
10. FORMACIÓN	42
11. WEB ACAV	43
12. OBJETIVOS.....	44
13. MEMORIA ECONÓMICA	46
13.1 CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2010.....	46
13.2 BALANCE 2010	47
13.3 PRESUPUESTO 2011	48
13.4 PRESUPUESTO 2010 – CIERRE 2010	49
14. CIRCULARES.....	50
15. INFORME COMUNICACIÓN.....	55
15.1. INTRODUCCIÓN.....	55
15.2. NOTAS DE PRENSA.....	55
15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA.....	58
15.4. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	61

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Apreciado asociado,

Me es grato presentar la Memoria Económica y de Actividades de ACAV correspondiente al ejercicio 2010.

El año 2010 no ha sido un ejercicio fácil para nuestro sector, el cual además de verse afectado por una coyuntura económica complicada y difícil, se ha visto afectado por otras muchas circunstancias exógenas a nuestra actividad, pero que sin embargo han tenido importantes repercusiones en las agencias de viajes.

En el mes de mayo vimos como la nube de cenizas volcánicas paralizaba el espacio aéreo europeo, seguidamente en plena temporada estival, los controladores aéreos amenazaron con una huelga, la cual finalmente se llevo a cabo de forma totalmente inesperada y sin previo aviso en el mes de diciembre, coincidiendo con el puente de mayor movimiento turístico del año.

Sin lugar a dudas esto no ha facilitado la actividad de nuestras agencias, las cuales han tenido que superar todos estos obstáculos y ofrecer soluciones a sus clientes. No obstante, ante estas adversidades siempre hemos contado con el apoyo profesional de ACAV, la cual ha prestado asesoramiento a todos sus socios y ha realizado todas las gestiones que estaban a su alcance a fin de minorizar, en todo lo posible, las repercusiones negativas de todos estos lamentables sucesos.

Asimismo desde la asociación se han llevado a cabo muchas otras actuaciones que le han permitido actuar como lobby tanto a nivel nacional como europeo. En este sentido podemos destacar los logros conseguidos frente a IATA, manteniendo en su esencia los criterios financieros locales o consiguiendo la reducción de la tasa de descuento del sistema TASF, o la actuación llevada a cabo por ACAV en el marco de ECTAA, participando activamente en las diferentes comisiones de trabajo, así como en los diferentes procesos normativos que se están llevando a cabo a nivel europeo.

Igualmente cabe destacar el seguimiento realizado por la asesoría jurídica de ACAV en la transposición de la directiva Bolkestein en las diferentes comunidades autónomas.

1. INTRODUCCIÓN

Estas son algunas de las muchas acciones desarrolladas por nuestra Asociación en el 2010, que podréis apreciar con más detalle en la memoria del ejercicio.

No obstante, todavía quedan muchos retos por delante y es por ello que, una vez más, os emplazo a que nos hagáis llegar todas aquellas aportaciones y sugerencias que consideréis y que, bien seguro, nos enriquecerán.



Francisco Carnerero
Presidente

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010

2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010

Orden del día

- 1.- Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 19 de mayo de 2009.
- 2.- Presentación del Informe de Actividades del ejercicio 2009.
- 3.- Estado de cuentas del ejercicio 2009.
- 4.- Objetivos 2010
- 5.- Presupuesto para el ejercicio 2010.
- 6.- Turno abierto de preguntas.

En Barcelona, siendo las 16.30 horas del día 19 Mayo de 2010, se reúne en segunda convocatoria la Asamblea General Ordinaria de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes en el Hotel Alexandra, situado en la calle Mallorca, 251, 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, nº 2 y actúa como Secretario de la Asamblea la Sra. Marian Muro Ollé, con D.N.I. 46.232.470-D y con domicilio profesional en Barcelona, Calle Rosellón, nº 25, despacho 1.

Componen la Asamblea General Ordinaria los 318 miembros de la Asociación, a los cuales se les ha remitido la debida convocatoria, asistiendo a la Asamblea los representantes de las 24 agencias de viajes que a continuación se relacionan:

Sr. José M^a Martínez	ABACCO TAX-TOURS, S.A.
Sr. Esteban Domingo	ANDROMEDA VIAJES, S.A.
Sr. Cándido Teruell	AQUA TRAVEL PLUS, S.L.
Sr. Antonio García	AVASA VIATGES, S.L.
Sr. Juan Carlos Cuenca	BESTOURS VIATGES, S.A.
Sr. José M^a Martín	BLANDA, S.A.
Sr. César Herrero	CATAI TOURS, S.A.
Sr. Martín Sarrate	CENTRAL DE VIAJES, S.A.
Sr. Antonio Rubio	CONFORT, S.A.
Sr. Alex Pàmies	EUROVACANCES, S.A.
Sr. Francisco Carnerero	EXCELLENCE TOURS, S.A.
Sr. Jordi Ferrer	FERRER & SARET, S.A.
Sr. Jaume Ventura	GIRAMON VIATGES, S.A.
Sr. Ramón Casanellas	GRIS EXPRESS VIATGES, S.L.
Sr. Martí Sarrate	JULIATOURS, S.A.
Sr. Antonio Wangüemert	LATITUD 4, S.A.
Sr. Jordi Gurri	NEXTEL SERVEIS RESERVA, S.L.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010

Sr. Joan Mompó	POLITOURS, S.A.
Sra. Olga Martínez	SPONSORSHIP & EVENTS
Sr. Daniel Tejedor	TEJEDOR, S.A.
Sr. Jordi Travé	TRANSRUTAS, S.A.
Sr. Manuel Sebastián	TRAVEL PARTNERS
Sr. Jordi Martí	TRAVELTEC TOURIST SERVICES, S.L.
Sr. Josep Vies	TURISGROUP VIAJES, S.L.

DELEGAN SU VOTO

Sr. Giulio Zappulla (ZAPP TRAVEL SERVICES, S.L.)	Delega en el Sr. Jordi Martí
Sra. Doreen Straatman (SOL ACTIVE TOURS)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Juan Dalmau (VIAJES DALSOL, S.A.)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sr. Pere Masanes (VIATGES MASANES, S.A.)	Delega en el Sr. Francisco Carnerero
Sra. Silvia Martino (BARCELONA ON LINE, S.L.)	Delega en el Sr. Jordi Martí

1.- LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA CELEBRADA EL 19 DE MAYO DE 2009

El Presidente inicia la sesión dando la bienvenida y agradeciendo la presencia de los asistentes. Asimismo habiéndose enviado el Acta de la Asamblea Ordinaria celebrada el 19 de mayo del 2009, pregunta a los presentes si creen necesario se proceda a su lectura. No considerándose necesario y no habiendo objeciones a su contenido **se aprueba por unanimidad de los presentes el Acta de la Asamblea General Ordinaria de 19 de mayo de 2009.**

2.- PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO DEL 2009

El Presidente realiza una presentación de la Memoria de ACAV 2009, destacando que este último año ha sido difícil con bajadas constantes del BSP. Asimismo el 2009 se vio afectado por la incidencia de la Gripe A. Asimismo en el 2009 se inició la revisión de criterios financieros de IATA y se creó un grupo de trabajo de agencias de viajes y el IVA.

Igualmente el Presidente destaca el estudio del sector de agencias de viajes realizado por ACAV conjuntamente con Amadeus. Dicho estudio fue cofinanciado por ambas entidades y fue presentado en el 2009.

Sin más preludios el Presidente cede la palabra a los respectivos Vicepresidentes, los cuales proceden a realizar una presentación de las actividades realizadas en sus respectivas aéreas:

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010

Área emisora

El Vicepresidente informa de las diferentes reuniones mantenidas con Spanair, de las gestiones realizadas por la Asesoría Jurídica de ACAV en relación al cese de operaciones de Ari Comet, así como las gestiones también realizadas por ACAV en relación a las nuevas obligaciones introducidas por el nuevo Reglamento por el que se regula el Código de Conducta de los CRS's referentes a la identificación de la MIDT's.

Igualmente informa que gracias a las gestiones realizadas por ACAV en el 2009 se redujeron las tasas de descuento aplicadas en las operaciones TASF, así como se han logrado mantener los criterios financieros locales de IATA.

Por ultimo destaca la campaña de publicidad realizada, a fin de promover la contratación de viajes y servicios turísticos con agencias de viajes.

Área mayorista

El Vicepresidente informa de los resultados obtenidos en el Servicio de Atención al Cliente de ACAV, así como de los resultados de los Workshops de ACAV. En relación a este último punto indica que se está replanteando el modelo a fin de conseguir una mayor concurrencia de agentes de viajes.

Área receptiva

El Vicepresidente destaca que en el 2009 se aprobaron los estatutos de la Agencia Catalana de Turismo, así como de las reuniones mantenidas en el área receptiva.

3.- ESTADO DE CUENTAS EJERCICIO 2009

El Tesorero presenta la cuenta de explotación y el balance correspondiente la ejercicio 2009 (Anexo 1 y 2).

A tal fin informa que el resultado final del ejercicio ha sido de 6.089,78 euros. Se ha realizado la campaña de publicidad sin tener que recurrir a fondos propios y pese a ello se han obtenido beneficios.

Los ingresos por actividades de la asociación han sido superiores a los presupuestados. En cuanto a los ingresos por cuotas sociales, no ha habido el aumento de socios esperado.

El Presidente manifiesta que pese a ser una asociación sin ánimo de lucro, la misma se gestiona con criterios empresariales.

El Sr. Sebastian opina que con motivo de la entrada en vigor de la Bolkestein se debería hacer una campaña publicitaria a favor de las agencias de viajes.

Se aprueba por unanimidad la cuenta de explotación y el balance del 2009.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2010

4.- OBJETIVOS 2010

El Presidente presenta los objetivos correspondientes al ejercicio 2010 (Anexo 3).

Se aprueban por unanimidad de los presentes.

5.- PRESUPUESTO 2010

El Tesorero presenta el presupuesto correspondiente al ejercicio 2010 con un resultado de 8.837 euros (Anexo 4).

En el mismo hay una rebaja en la partida de gastos de personal debido a las bajas de maternidad previstas, así como también se ha incluido una nueva partida de incentivos de personal.

Igualmente se prevé una partida para la remodelación de la Web de ACAV y de un sello de certificación para dar valor a la marca ACAV dentro de las webs de las agencias de viajes on line.

Se aprueba por unanimidad el presupuesto.

El Presidente agradece al equipo técnico y a la Junta Directiva todo su apoyo.

6.- RUEGOS Y PREGUNTAS

El Sr. Antonio García considera que es necesario realizar una campaña de publicidad a fin de fortalecer la imagen de las agencias de viajes, proponiendo que la misma la realicen conjuntamente diferentes asociaciones.

Por su parte el Sr. Jaume Ventura considera que se debería hacer publicidad de los avales y garantías que las agencias de viajes ofrecen a sus clientes.

El Sr. Sebastián opina que tiene que darse continuidad a la marca ACAV y el consumidor tiene que viajar con esta marca.

El Sr. Wangüemert considera que antes de realizar cualquier campaña de publicidad tiene que realizarse un plan de marketing y ver cuales son los objetivos que se quieren conseguir.

El Presidente solicita la confianza en la Junta Directiva para ver que se puede hacer y como se tendría que realizar.

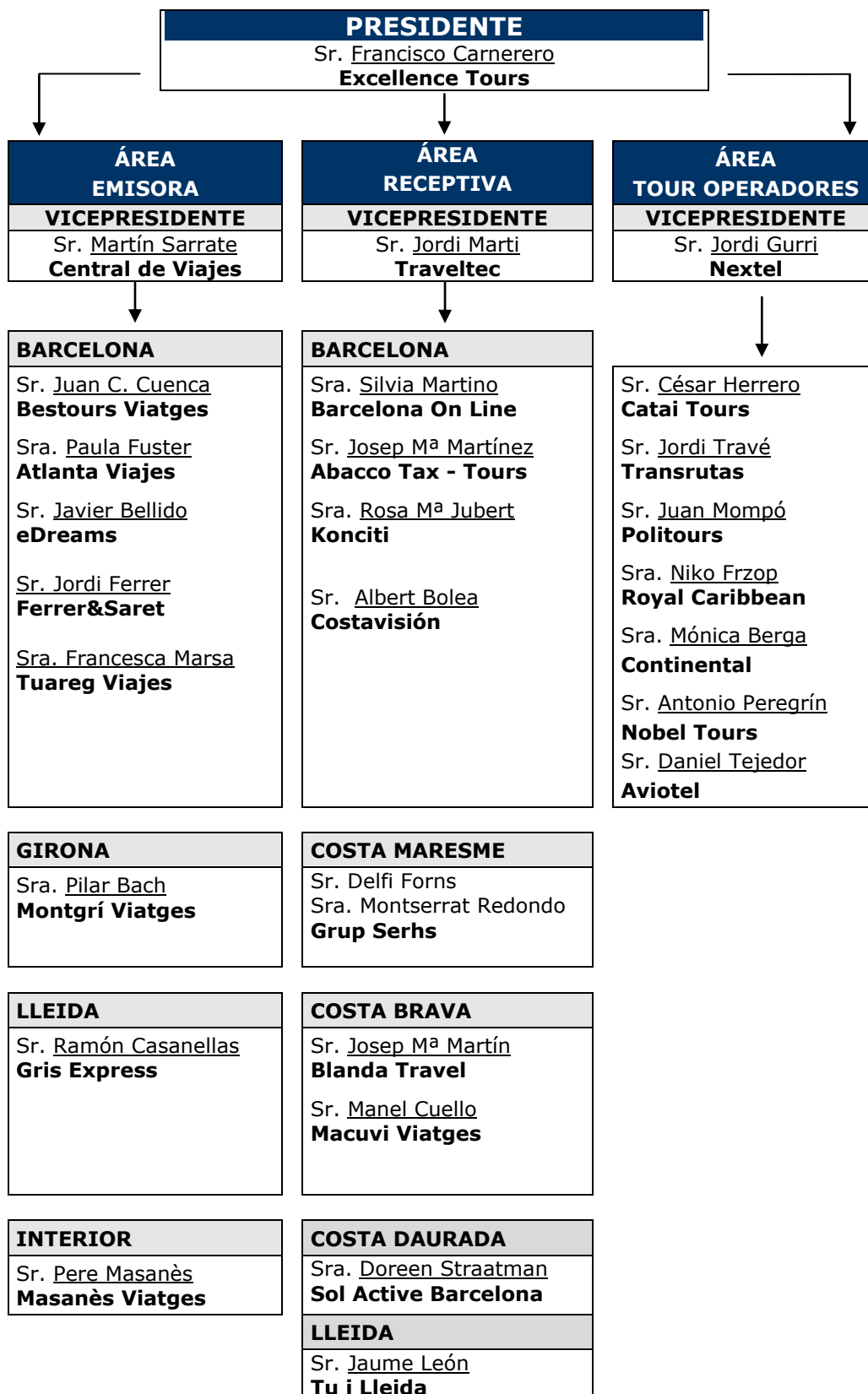
Seguidamente se abre entre los presentes un debate sobre las repercusiones de la nube de cenizas en el sector de las agencias de viajes y en su actividad. Se acuerda que la asesoría jurídica de ACAV elaborará un documento para que las agencias de viajes puedan remitir a sus respectivos proveedores a fin de que no carguen gastos de anulación en aquellos viajes que deban cancelarse con motivo de la nube de cenizas.

Sin más asuntos que tratar se levanta la sesión en el lugar y fecha ut supra indicados.

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

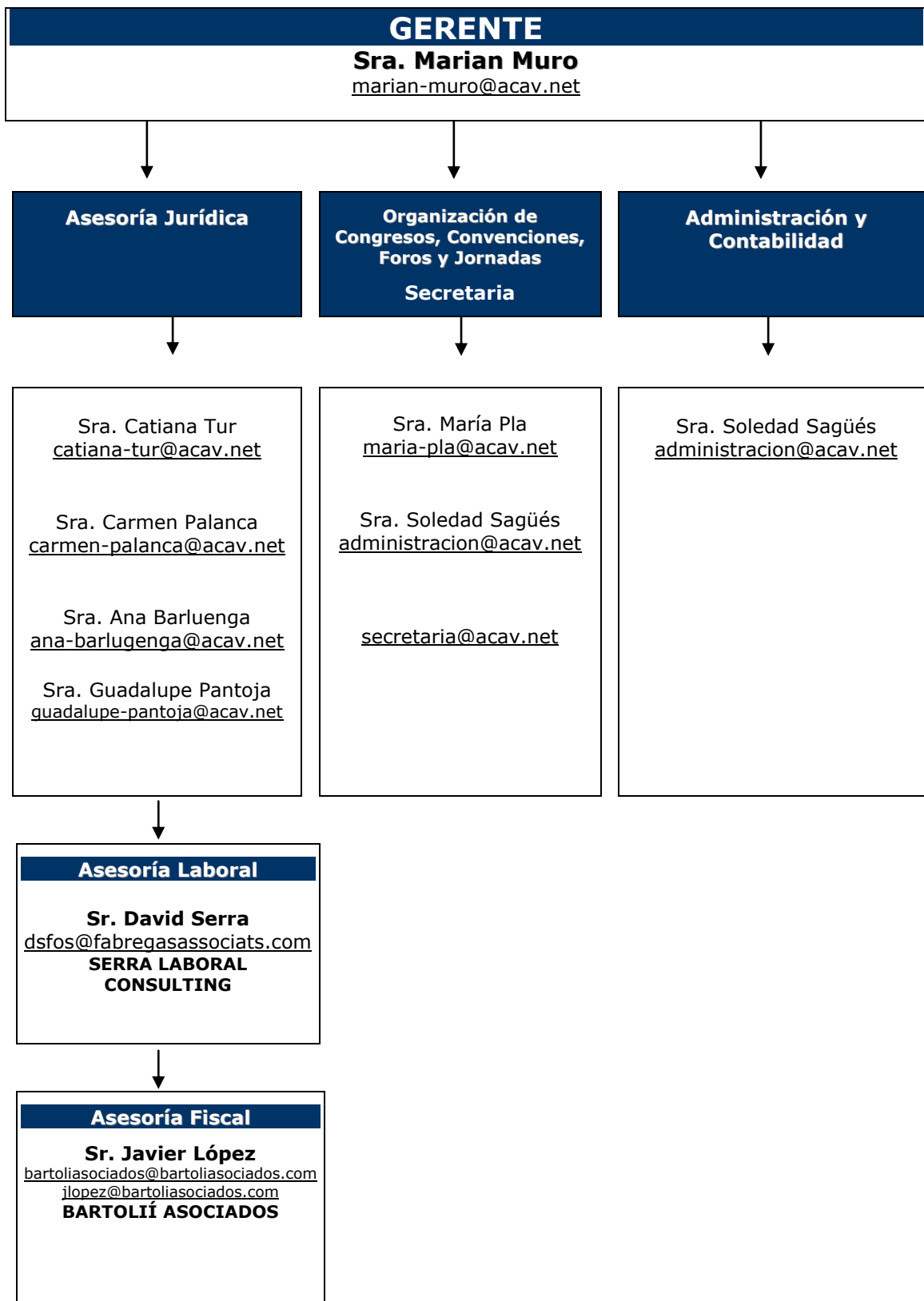
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.1. JUNTA DIRECTIVA 2010



3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2010



4. ASESORÍAS

4. ASESORÍAS

4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL

4.1.1. Consulta de la Comisión Europea sobre una posible revisión de la Directiva de Viajes Combinados 90/314

A finales del 2009, la Comisión Europea lanzó una consulta sobre una posible revisión de la actual Directiva 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

ACAV, como miembro del Comité legal de ECTAA asistió a una reunión extraordinaria el 21 de enero de 2010 en Bruselas a fin de consensuar una respuesta común a nivel europeo. En líneas generales, ACAV y ECTAA se mostraron a favor de revisar la Directiva de Viajes Combinados y adaptarla a los cambios existentes en el sector desde su aprobación en 1990. En concreto, ACAV puso de manifiesto la necesidad de incidir en los siguientes aspectos:

- Paquetes dinámicos: necesidad de garantizar que todos los actores turísticos compitan en igualdad de condiciones y por tanto que estén sujetos a las mismas obligaciones.
- Información al consumidor: solicitud de una mayor flexibilización con el fin de evitar el duplicar/triplicar la información, reducir costes y adaptar la normativa a las nuevas tecnologías.
- Número mínimo de participantes en un viaje: ACAV defendió la necesidad de incluir este tipo de cláusulas poniendo de manifiesto que en caso contrario, el coste de los viajes aumentarían significativamente.
- Responsabilidad: ACAV insistió en la necesidad de reforzar el derecho del organizador del viaje a recibir una indemnización por parte de sus corresponsales locales en el caso que no presten los servicios contratados correctamente.
- Aumento de precio: ACAV manifestó su total rechazo a cualquier modificación sobre la posibilidad de modificar el tiempo, respecto a la salida del viaje, en el que el organizador puede aumentar el precio del viaje, subrayando que las circunstancias excepcionales para aumentar el precio corresponde a decisiones de terceros (aerolíneas, autoridades, etc.) y que las agencias no pueden asumir dicho coste.

4. ASESORÍAS

4.1.2. Consulta de la Comisión Europea sobre una posible revisión de la normativa en materia de los derechos de los pasajeros aéreos.

A principio de 2010 la Comisión Europea lanzó una consulta sobre los derechos de los pasajeros aéreos. ACAV participó activamente en dicha consulta, enviando sus comentarios tanto a la patronal europea ECTAA como directamente a la Comisión Europea. En dicha consulta, se abordaron los siguientes temas:

- Incidencias con el equipaje (Regl. 889/2002): ACAV puso de manifiesto la necesidad de aumentar el límite máximo de compensación en caso de pérdida del equipaje y establecer un mecanismo de compensación automática para no dejar únicamente en manos de las aerolíneas la determinación de las indemnizaciones. Asimismo, abogó por armonizar la política de equipaje de las aerolíneas.
- Denegación de embarque, cancelación o gran retraso (Reglamento 261/2004): ACAV señaló que sería fundamental que tanto las aerolíneas como las autoridades nacionales competentes presentaran informes anuales sobre la aplicación/incumplimientos del Reglamento.
- Personas con movilidad reducida (Reglamento 1107/2006): ACAV subrayó la necesidad de que las aerolíneas unifiquen sus políticas en relación a los PMRs.
- Prácticas comerciales de las aerolíneas: ACAV abogó por la unificación de políticas de las compañías con el fin de poder ofrecer una información clara a los consumidores.

Garantías financieras de las aerolíneas en caso de insolvencia: ACAV contestó a esta cuestión en línea con la respuesta enviada en relación a la revisión de la Directiva Viajes Combinados. ACAV remarcó la inoperatividad de las disposiciones recogidas en el Regl. 1008/2008 en el caso de Air Comet, en el que se puso de manifiesto que pese al control financiero ejercido por las autoridades nacionales, la compañía suspendió operaciones pocos días antes de Navidad, dejando a miles de afectados en tierra. Asimismo, ACAV defendió la necesidad de adoptar un mecanismo o fondo de garantía a nivel nacional que garantice el reembolso y la repatriación de los pasajeros aéreos en caso de cese de operaciones de las compañías aéreas.

4.1.3. Secure Flight Program

En Octubre de 2009, la Administración de Seguridad de Transporte de Estados Unidos (US Transportation Security Administration, TSA) incluyó dentro de su Programa Interno de Seguridad la exigencia de que en todas las reservas de vuelos con destino o escala en Estados

4. ASESORÍAS

Unidos, se cumplimenten los siguientes datos: (i) nombre completo tal y como parece en el documento de identidad con el que se vuela; (ii) fecha de nacimiento; (iii) género; y (iv) número de corrección (si se dispone del mismo).

Para la implementación de estas exigencias se estableció un sistema en virtud del cual el programa se implementó compañía por compañía, por lo que no todas lo hicieron al mismo tiempo.

ACAV contactó con Amadeus y Galileo al efecto de solicitar que introdujeran, en los procedimientos de reserva de billetes de avión para vuelos con escala o destino en Estados Unidos, algún recordatorio al efecto que el agente de viajes no se olvidara de cumplimentar dichos datos obligatorios. Ambos GDS informaron que una vez estudiada la propuesta de ACAV, habían procedido a incluir la correspondiente señal de aviso para los agentes.

4.1.4. Gestión de ADM's

ACAV durante este ejercicio ha reforzado su actividad en el asesoramiento y gestión de la disputa de ADMs. En el 2010, la Asesoría Jurídica de ACAV ha llevado a cabo con éxito la disputa de 20 ADMs.

Asimismo, señalar que a finales del mes de diciembre de 2009, ACAV tuvo conocimiento que Hahn Air (HR) estaba emitiendo ADMs por el uso de su placa en tarifas de compañías aéreas que no tienen placa en el mercado español y de las cuales Hahn Air es el representante general de ventas en España (GSA).

En las condiciones de la tarifa se indicaba que la misma sólo podía emitirse con placa de la propia aerolínea, la cual no tiene placa en el mercado español. No obstante en el GDS consta que esta aerolínea está representada en España por Hahn Air, motivo por el cual muchas agencias al no tener placa de estas compañías, procedieron a emitir con la placa de Hahn Air.

Ante esta situación ACAV disputó la totalidad de los ADMs que recibieron las agencias por este motivo, y contactó directamente con Amadeus, solicitando su intervención en este asunto, entendiendo que existía un problema entre las condiciones de la compañía y los GDS, ya que el GDS permitía emitir con placa de otras compañías. Finalmente, este asunto se solventó exitosamente para las agencias de viajes afectadas, que no han tenido que hacer frente al pago de las ADM's emitidas por Hahn Air.

4. ASESORÍAS

4.1.5. 2º Estudio de la Comisión: evaluación Reglamento 261/04, grandes retrasos, cancelaciones y overbooking.

En el año 2006 la Comisión Europea realizó una evaluación del Reglamento 261/04 concluyendo que era necesario realizar mejoras en el mismo por lo que en el 2007 se desarrollaron directrices de carácter no legislativo para ayudar a las compañías aéreas y organismos nacionales responsables de la aplicación del citado Reglamento.

Durante el año 2009 la Comisión encargó la realización de un 2º estudio de "Evaluación del Reglamento 261/04", para evaluar si las medidas no legislativas adoptadas habían tenido éxito, que puso de manifiesto que a pesar de los esfuerzos para abordar los problemas detectados el Reglamento no había tenido ningún impacto en la reducción de los grandes retrasos y cancelaciones.

Desde ACAV se procedió a remitir un informe a los asociados informando acerca del contenido de dicho estudio.

En concreto, los problemas detectados fueron:

- Algunas compañías no cumplían con los requisitos establecidos por el Reglamento o interpretaban el Reglamento de tal manera que sus obligaciones se reducían.
- En muchos Estados miembros las sanciones no eran lo suficientemente eficaces como para obligar a las compañías aéreas a cumplir con el Reglamento.
- En varios Estados miembros no existía ningún mecanismo a disposición de los pasajeros para poder obtener fácilmente una reparación por parte de los transportistas.
- En algunos casos los derechos otorgados por el Reglamento podían dar lugar a diferentes interpretaciones (por ejemplo en relación al retraso o cancelación) o no abordaban todos los problemas de los pasajeros (como conexiones perdidas debido a retrasos).

Por ello se incorporaron algunas recomendaciones relativas a posibles mejoras en la aplicación del Reglamento, en concreto:

- Cambios en el enfoque de aplicación que ha de pasar de una simple gestión de las reclamaciones a un enfoque más activo y eficaz.
- Hacer que el cumplimiento de la legislación de protección al consumidor sea un requisito para el mantenimiento de la licencia de transportistas comunitarios.

4. ASESORÍAS

- Solicitar a los Estados miembros información sobre las multas establecidas en las legislaciones nacionales, a fin de determinar si éstas son efectivas y si proporcionan el suficiente incentivo económico para que las compañías aéreas opten por cumplir con lo establecido en el Reglamento.

- Obtener datos a nivel europeo sobre el grado de cumplimiento del Reglamento por parte de cada compañía. Dichos datos también deberían estar disponibles para el público en general a fin de que desde las instituciones de consumidores se pudieran elaborar Informes sobre cada compañía aérea específicamente, similar a los producidos en Estados Unidos.

Para conseguir estas mejoras se propusieron una serie de cambios para hacer el Reglamento más coherente y evitar el riesgo de confusión entre los propios pasajeros. Esto podría lograrse mediante la fusión de los artículos 5 y 6 en un solo artículo que cubriera los retrasos, cancelaciones y los cambios de horario realizados con antelación a la salida del viaje.

4.1.6. Huelga de los controladores aéreos.

Ante el abandono de sus puestos de trabajo de los controladores aéreos españoles producido la tarde del día 3 de diciembre de 2010, desde la Asesoría Jurídica de Actuación se procedieron a realizar las siguientes acciones:

A) Se remitió un protocolo de actuación a seguir por las agencias de viajes, ante las distintas posibles situaciones, el cual se resume a continuación.

1) Los servicios sueltos.

Al respecto se informó que en los vuelos cancelados con origen en un país de la Unión Europea o bien con salida en un tercer país no europeo y llegada a un país europeo operado por una compañía comunitaria, la aerolínea de acuerdo con el Reglamento 261/2004 tenía obligación de:

- Ofrecer al pasajero la alternativa, a elección de dicho pasajero, entre el reembolso o transporte alternativo, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior convenida por el cliente; así como

- Cumplir con los deberes de asistencia al pasajero regulados en el artículo 9 del citado Reglamento 261/2004 consistentes en ofrecer al pasajero comida y refrescos suficientes por el tiempo de espera, alojamiento y transporte aeropuerto – hotel –aeropuerto si era preciso

4. ASESORÍAS

pernoctar, así como ofrecer gratuitamente dos llamadas, télex, mensajes de fax o correo electrónico a los pasajeros.

Asimismo se resaltó que el pasajero no tendría derecho a compensación económica por la aerolínea por tratarse de una circunstancia de fuerza mayor.

2) **Viaje combinado.** Dentro del viaje combinado se detalló el protocolo a seguir en función de tres situaciones diferenciadas:

2.1 Modificación del viaje antes de la salida: Al respecto se indicó que si como consecuencia del cierre de aeropuertos la agencia se veía obligada a realizar una modificación sustancial del viaje, debía dar la alternativa al cliente de escoger entre la aceptación de la modificación del viaje o bien optar por la resolución del viaje con la correspondiente devolución de todos los importes previamente pagados y sin tener el consumidor derecho de indemnización al ser ello debido a causa de fuerza mayor. Además, se informó que, en caso de que el cliente optase por la resolución, se le debía ofrecer la posibilidad, en caso de ser posible, de realizar un viaje alternativo.

Asimismo en tal caso se añadió que resultaría de aplicación lo dispuesto en el Reglamento 261/2004, quedando, pues, la compañía aérea obligada al reembolso del billete cancelado.

2.2 Cancelación del viaje por el organizador antes de la salida: En tal caso se informó que la agencia debía dar la alternativa al cliente de optar entre la devolución de todas las cantidades previamente abonadas o la realización de un viaje alternativo, siempre que la agencia pudiese ofrecerlo. Todo lo anterior sin tener derecho a compensación el consumidor por ser debida la cancelación a un supuesto de fuerza mayor y quedando en todo caso la aerolínea obligada, igual que en el caso anterior, a rembolsar el importe del billete cancelado.

2.3 Cancelación de un vuelo una vez iniciado el viaje: En relación con tal escenario, se expuso que para vuelos con origen en un país comunitario o bien con salida en un tercer país no europeo y llegada a un país europeo operado por una compañía comunitaria, a la compañía aérea le resultaban aplicables las mismas obligaciones frente al pasajero descritas en el apartado de servicios sueltos.

Además se añadió que en cuanto a las agencias de viajes operaba la exención de responsabilidad prevista en el artículo 162.2 d) del Real Decreto Legislativo 1/2007 y artículo 22.2 c) del Reglamento 168/1994 de Reglamentación de Agencias de Viajes de Cataluña, por ser la cancelación motivada por un supuesto de fuerza mayor. No obstante, se subrayó el deber de asistencia ante tales situaciones de las agencias de viajes para facilitar información a sus

4. ASESORÍAS

clientes, así como prestarles apoyo y asesoramiento en los servicios turísticos que los mismos pudiesen precisar, sin tener que asumir el coste económico de tales servicios.

b) Se informó de las coberturas de aplicación a las incidencias producidas por la huelga de los controladores aéreos por las pólizas de AXA y Europea de Seguros.

Igualmente, se informó de las coberturas de aplicación a las incidencias producidas como consecuencia de la huelga de controladores aéreos tanto de las pólizas de AXA como de Europea de Seguros, así como los límites de coberturas en cada una de las pólizas.

c) Se creó una plataforma para la defensa de las agencias de viajes y Tour operadores afectados por el conflicto de los controladores.

A lo anterior cabe añadir que desde ACAV se creó una plataforma para la defensa de las Agencias de Viajes y TT.OO. afectados por el conflicto de los controladores, con la finalidad de interponer una demanda contra los sujetos o entidades considerados responsables de los hechos.

A tal efecto se convocó una reunión en el Hotel Alexandra de Barcelona el día 7 de diciembre de 2010, a la que asistió la Abogada Montserrat Muro para exponer las acciones judiciales que legalmente asistían a las agencias y Tour operadores asociados frente a los responsables del conflicto.

Tras la reunión se remitió desde ACAV una Circular resumiendo todo lo comentado en la reunión, en la que se indicó que:

1.- Se asumiría la defensa letrada en las acciones judiciales contra los responsables de la huelga de controladores por el Despacho de Muro Abogados, desde el que habían valorado que ante tal situación cabía interponer acción contencioso-administrativa contra AENA, contra los controladores y subsidiariamente contra el Estado, como último garante del normal funcionamiento de los servicios básicos.

2.- Que, dentro de los importes a reclamar, se debía distinguir entre: **(i) daños y perjuicios materiales**, que, a su vez, podían ser daños materiales inmediatos y lucro cesante; y **(ii) daños morales**.

3.- Que, asimismo, los costes del procedimiento serían informados posteriormente a las agencias y que ACAV en cualquier caso se comprometía a sufragar parte de los costes judiciales de las actuaciones en defensa de las agencias de viajes y los tour operadores.

4. ASESORÍAS

4.- Además, se indicó a las agencias de viajes que cuando devolviesen el importe total del viaje contratado cancelado por la huelga de los controladores o de los servicios no prestados por haber llegado los clientes a destino más tarde de lo inicialmente previsto, debían hacer firmar a los clientes un documento de saldo y finiquito al efecto de poder presentar con posterioridad tal documento a los juzgados como prueba efectiva del reembolso oportuno a los clientes.

5.- Y por último que las agencias interesadas en interponer acciones judiciales contra AENA y los controladores fuesen remitiendo el formulario que se adjuntaba con la Circular, junto con toda la documentación acreditativa de los daños causados por la huelga de controladores aéreos, con cuya firma manifestaban su voluntad de interponer las acciones judiciales pertinentes e indicaban el importe de los daños totales sufridos con el correspondiente desglose.

4.1.7. Ley 22/2010 del Código de Consumo de Cataluña.

El pasado 23 de julio se publicó en el DOGC la Ley 22/2001, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña y desde la Asesoría Jurídica de ACAV se elaboró un informe acerca de dicha nueva normativa.

El Código de Consumo tiene como objeto garantizar la defensa y la protección de las personas consumidoras y establecer, en el ámbito territorial de Cataluña, los principios y las normas que tienen que regir para mejorar la calidad de vida de las personas consumidoras.

Desde ACAV se mantuvo una reunión con la "Agència Catalana de Consum" para trasladar nuestras impresiones y especialmente nuestra preocupación en relación con los requerimientos de política lingüística respecto de los folletos de las agencias de viajes.

Entre las distintas novedades introducidas por el nuevo Código de Consumo de Cataluña cabe destacar que:

- (i) Se introduce la regulación de la figura del intermediario en las relaciones de consumo; así como,
- (ii) En relación con los requisitos en materia de política lingüística la novedad **introducida por esta Ley afecta a la obligación de tener a disposición inmediata de los consumidores las facturas, las instrucciones de uso y de mantenimiento y cualquier documento derivado de los contratos de adhesión (recibos, anexos,...).**

Cabe recordar que con la normativa anterior, ya existía el deber de la agencia de tener a disposición inmediata de los consumidores en catalán los folletos, los carteles informativos de la

4. ASESORÍAS

agencia, las ofertas publicadas en los escaparates, los contratos, los presupuestos y los documentos de pagos a cuenta.

Por último, según confirmó la Agencia Catalana de Consumo a ACAV y trasladamos en la Circular, si se trata de publicidad realizada e incluida en medios de comunicación, no se exige que la misma sea en catalán, no obstante si la publicidad se realiza mediante separatas o encartes incluidos en medios de comunicación, esta publicidad tendrá que realizarse en catalán.

4.1.8. Paralización del espacio aéreo por nubes de ceniza.

En relación con los cierres aeroportuarios producidos en Europa como consecuencia de la nube de cenizas generada por una erupción volcánica en Islandia, la Asesoría Jurídica de ACAV elaboró un protocolo de actuación a seguir en función de las diferentes situaciones ante las que se podían encontrar las agencias. De igual modo se informó de las coberturas ante tales eventualidades con las pólizas para agencias de ACAV de Europea de Seguros y AXA y se emitieron una serie de recomendaciones al respecto.

En concreto, la Circular remitida por ACAV con el protocolo de actuación ante cada una de los posibles escenarios y recomendaciones se estructuró en tres apartados:

A) Posibles situaciones y protocolo de actuación ante las mismas:

1) **Los servicios sueltos.** Al respecto se informó que en los vuelos cancelados con origen en un país de la Unión Europea o bien con salida en un tercer país no europeo y llegada a un país europeo operado por una compañía comunitaria, la aerolínea de acuerdo con el Reglamento 261/2004 tenía obligación de:

- Ofrecer al pasajero la alternativa, a elección de dicho pasajero, entre el reembolso o transporte alternativo, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior convenida por el cliente; así como

- Cumplir con los deberes de asistencia al pasajero regulados en el artículo 9 del citado Reglamento 261/2004 consistentes en ofrecer al pasajero comida y refrescos suficientes por el tiempo de espera, alojamiento y transporte aeropuerto – hotel –aeropuerto si era preciso pernoctar, así como ofrecer gratuitamente dos llamadas, télex, mensajes de fax o correo electrónico a los pasajeros.

Asimismo se resaltó que el pasajero no tendría derecho a compensación económica por la aerolínea por tratarse de una circunstancia de fuerza mayor.

4. ASESORÍAS

2) **Viaje combinado.** Dentro del viaje combinado se detalló el protocolo a seguir en función de tres situaciones diferenciadas:

2.1 Modificación del viaje antes de la salida: Al respecto se indicó que si como consecuencia del cierre de aeropuertos la agencia se veía obligada a realizar una modificación sustancial del viaje, debía dar la alternativa al cliente de escoger entre la aceptación de la modificación del viaje o bien optar por la resolución del viaje con la correspondiente devolución de todos los importes previamente pagados y sin tener el consumidor derecho de indemnización al ser ello debido a causa de fuerza mayor. A lo anterior se añadió que en caso de que el cliente optase por la resolución, la agencia debía, en caso de ser posible, ofrecerle la posibilidad de realizar un viaje alternativo.

Asimismo, se indicó que en tal caso resultaría de aplicación lo dispuesto en el Reglamento 261/2004, quedando, pues, la compañía aérea obligada al reembolso del billete cancelado.

2.2 Cancelación del viaje por el organizador antes de la salida: En tal caso se informó que la agencia debía dar la alternativa al cliente de optar entre la devolución de todas las cantidades previamente abonadas o la realización de un viaje alternativo, siempre que la agencia pudiese ofrecerlo. Todo lo anterior sin tener derecho a compensación el consumidor por ser debida la cancelación a un supuesto de fuerza mayor y quedando en todo caso la aerolínea obligada, igual que en el caso anterior, a rembolsar el importe del billete cancelado.

2.3 Cancelación de un vuelo una vez iniciado el viaje: En relación con tal escenario, se expuso que para vuelos con origen en un país comunitario o bien con salida en un tercer país no europeo y llegada a un país europeo operado por una compañía comunitaria, a la compañía aérea le resultaban aplicables las mismas obligaciones frente al pasajero descritas en el apartado de servicios sueltos.

Además se añadió que en cuanto a las agencias de viajes operaba la exención de responsabilidad prevista en el artículo 162.2 d) del Real Decreto Legislativo 1/2007 y artículo 22.2 c) del Reglamento 168/1994 de Reglamentación de Agencias de Viajes de Cataluña, por ser la cancelación motivada por un supuesto de fuerza mayor. No obstante, se subrayó el deber de asistencia ante tales situaciones de las agencias de viajes para facilitar información a sus clientes, así como prestarles apoyo y asesoramiento en los servicios turísticos que los mismos pudiesen precisar, sin tener que asumir el coste económico de tales servicios.

4. ASESORÍAS

b) Coberturas de los seguros.

Se detallaron las distintas pólizas de seguros de Axa y Europea de Seguros que tendrían cobertura ante tales escenarios, así como del límite de cobertura de las mismas. Información que fue ampliada con una posterior Circular.

C) Recomendaciones:

Por último ante las posibles incidencias que podían tener lugar con motivo de la nube de cenizas volcánicas se recomendó desde la Asesoría Jurídica de ACAV que:

1. En determinados viajes, como puede ser aquellos que transcurren por Europa, en caso de producirse un cierre aeroportuario con motivo de la nube de cenizas volcánicas, podía haber la posibilidad de sustituir el transporte aéreo por otros medios de transporte.

Por ello y a fin de facilitar la sustitución del medio de transporte empleado, se sugirió que en los recibos de depósitos o precontratos, así como en los contratos de viaje combinado, correspondientes a viajes en que fuese posible ofrecer un medio de transporte alternativo, se incluyese la siguiente cláusula:

"El pasajero manifiesta que ha sido informado de la posibilidad de que el/los vuelo/s contratado/s se vean afectado/s por la nube de cenizas volcánicas y por tanto cancelado/s y acepta que en este caso este vuelo sea sustituido por un medio de transporte alternativo el cual puede ser diferente al aéreo."

2. Ofrecer a los pasajeros información actualizada sobre la situación de la nube de cenizas volcánicas.
3. En las contrataciones de servicios con proveedores era importante negociar de forma específica y por escrito que en caso de producirse variaciones o cancelaciones de algunos de los servicios contratados, con motivo de la nube de cenizas, los proveedores se abstendrían de cursar gastos de anulación. En este sentido, con posterioridad se remitió desde ACAV una nueva Circular con un modelo de cláusula a incluir en este sentido, teniendo en cuenta que se preveía que las afectaciones del espacio aéreo por la nube de ceniza se prolongasen a lo largo del período estival. Dicha cláusula fue remitida tanto en versión castellana como inglesa, teniendo en cuenta que gran parte de los proveedores eran extranjeros.

4. ASESORÍAS

En concreto se propuso a tal efecto una cláusula con el siguiente redactado:

"Estando previsto que las continuas erupciones del volcán islandés causen incidencias durante los próximos meses, las partes acuerdan que en caso de tener que cancelarse o de modificarse el servicio contratado, como consecuencia de incidencias en el tráfico aéreo provocadas por la nube de cenizas volcánicas, el PROVEEDOR no aplicará gasto alguno en concepto de modificación o cancelación de la reserva, procediendo a la devolución íntegra de todas las cantidades que ya hubieran sido desembolsadas por parte de la AGENCIA."

4. Incluir en los viajes seguros de asistencia recomendándoles SIEMPRE consultar con los diferentes proveedores de seguros las coberturas que eran de aplicación en cada caso a fin de determinar el seguro que más se adaptaba a la tipología del viaje y a sus clientes.

De igual modo, desde ACAV se solicitó a los asociados que informasen acerca de las pérdidas que el cierre del espacio aéreo estaba suponiendo para las agencias y tour operadores de ACAV y se realizaron gestiones antes las Administraciones Públicas para se tuvieran en cuenta las agencias de viajes y tour operadores a la hora de establecer posibles ayudas.

También desde ACAV se asistió a una reunión de la asociación europea ECTAA en Praga en la que se abordó la repercusión de la nube de cenizas.

Finalmente, cabe destacar la sesión informativa sobre el volcán de Islandia que organizó ACAV en el Hotel Meliá Sarria de Barcelona el 4 de junio de 2010 para abordar todos los aspectos que preocupan al sector, aclarar las dudas que puede suscitarse y ofrecer soluciones al respecto, dado que se preveía que se prolongasen todo el período de verano las afectaciones de la nube de cenizas.

En dicha reunión participaron: **(i)** como experto en volcanes, el **Dr. Domingo Gimeno**, profesor de Geoquímica, Petrología y Prospección Geológica de la Universidad de Barcelona y especialista en volcanes; **(ii)** para informar con detalles acerca de los seguros que dan cobertura ante tales escenarios, participaron el **Sr. José Antonio Sartorio**, Director General de **Winsartorio Seguros**, el **Sr. Oscar Esteban**, Director Comercial de Europea de Seguros y el **Sr. Luis Miguel Bermejo**, responsable del departamento jurídico de Europea de Seguros; y **(iii)** por último, desde la Asesoría Jurídica de ACAV se presentó un resumen de las diferentes normativas europeas en situaciones similares.

4. ASESORÍAS

4.1.9. Huelga General de 29 de septiembre de 2010.

Ante la huelga general convocada por los sindicatos de la UGT y CCOO para el 29 de septiembre de 2010, desde ACAV se remitió una Circular a los asociados, en la que se expusieron una serie de recomendaciones y directrices sobre los aspectos laborales de la huelga, así como exponiendo distintas situaciones y el protocolo de actuación recomendado desde ACAV ante tales posibles escenarios a las agencias de viajes respecto de sus clientes.

4.1.10. Reglamento 996/2010: datos de contacto del pasajero en caso de accidente

IBERIA y AIR EUROPA remitieron a las agencias una circular informando de los pasos que deben seguir las agencias para introducir los datos que exige el Reglamento 996/2010 sobre investigación y prevención de accidentes en la aviación civil y que obliga a las compañías aéreas a solicitar a sus viajeros el nombre y teléfono de contacto de un familiar o allegado, a quien poder informar con rapidez sobre cualquier emergencia aérea.

Al respecto se manifestó a los asociados que la asesoría jurídica de ACAV entendía que las agencias de viajes no estaban obligadas a recabar dicha información puesto que el referido Reglamento a quien obliga es a las compañías aéreas.

ACAV asimismo informo a los miembros de ECTAA quienes al respecto manifestaron que las agencias de otros países no han recibido instrucciones de este tipo para parte de las compañías aéreas de sus países. ECTAA, por su parte, coincide con la asesoría jurídica de ACAV en considerar que las agencias de viajes no deben cumplimentar dicha información, acordándose que aquellos países que reciban instrucciones por parte de las aerolíneas, lo pongan en conocimiento de la Comisión Europea a fin de dejar constancia de que las aerolíneas están trasladando una responsabilidad a las agencias de viajes que no les corresponde según la normativa comunitaria.

Por último, indicar que ACAV se puso en contacto con IBERIA para tratar con la compañía la forma de aportar dicha información de la manera menos perjudicial para las compañías aéreas y las agencias de viajes.

4.1.11. Reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.

En fecha 13 de diciembre de 2010 se publicó Reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, que será aplicable a partir del 18 de

4. ASESORÍAS

diciembre de 2012. Desde ACAV se procedió a remitir informe a los asociados acerca del contenido de dicho nuevo Reglamento comunitario.

En relación con este Reglamento cabe destacar que se imponen una serie de obligaciones a las agencias de viajes y tour operadores en relación con las personas con movilidad reducida, así como se incluyen en el mismo los derechos de los pasajeros por mar y vías navegables en caso de cancelaciones y retrasos en las salidas.

4.1.12. Reglamento 1371/2007 sobre derechos y obligaciones de los viajeros en ferrocarril.

En fecha 3 de diciembre de 2009 entró en vigor el Reglamento 1371/2007, de 23 de octubre, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Desde ACAV se procedió a remitir un informe a los asociados sobre los aspectos más relevantes del citado Reglamento así como un resumen de las obligaciones que se derivan del mismo para agentes de viajes y empresas ferroviarias (sobre información previa al viaje, billetes y reservas, personas con discapacidad o movilidad reducida, información a los pasajeros sobre sus derechos, retrasos, pérdidas de enlaces y cancelaciones).

El objeto del citado Reglamento es establecer normas aplicables:

- A la información que deben facilitar las empresas ferroviarias, a la celebración de contratos de transporte, a la expedición de billetes y a la instauración de un sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario;
- A la responsabilidad de las empresas ferroviarias y a sus obligaciones en materia de seguros para los viajeros y sus equipajes;
- A las obligaciones de las empresas ferroviarias para con los viajeros en caso de retraso (Art. 17)
- A la protección y asistencia que debe ofrecerse a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida que viajen en tren (Art. 24: siempre que se haya notificado la necesidad de tal asistencia como mínimo 48 horas antes del momento en que se precise la asistencia)
- A la definición y control de normas de calidad del servicio, la gestión del riesgo para la seguridad personal de los viajeros y la tramitación de las reclamaciones, y
- A normas generales en materia de ejecución.

4. ASESORÍAS

Como norma general, se aplica a todos los viajes y servicios de ferrocarril internacional, en toda la Comunidad.

Respecto a los servicios de transporte nacional suburbano, urbano y regional, dicha normativa prevé que un Estado miembro pueda conceder una exención. Dicha exención no podrá afectar a los artículos 9,11, 12, 9 20.1 y 26 que se aplicarán a toda la Comunidad.

ACAV se puso en contacto con el Ministerio de Fomento quienes informaron que próximamente se publicarían algunas exenciones respecto a los servicios a nivel nacional.

4.1.13. Transposición de la directiva Bolkestein en Cataluña: Decreto Legislativo 3/2010.

El 6 de octubre de 2010 se publicó el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre, para la adecuación de las normas con rango de Ley a la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior que modifica, entre otras, la Ley 13/2002 de Turismo de Cataluña.

La asesoría jurídica de ACAV elaboró y envió un informe a sus asociados sobre las principales novedades introducidas por el citado Decreto, entre las que se destacaron la posibilidad de ser agentes de viajes tanto las personas físicas como jurídicas, la exclusividad para los agentes de viajes en la comercialización y organización de viajes combinados, una nueva definición de viaje combinado y la posibilidad de que la actividad de agente de viajes pudiera desarrollarse junto con otras actividades en un mismo local siempre que el titular de estas otras actividades fuera la misma persona física o jurídica titular de la actividad de agente de viajes y siempre que se dispusiera de un espacio diferenciado e identificado para la agencia de viajes.

ACAV, al no estar conforme con algunos de estos cambios introducidos, en concreto con la nueva definición de viaje combinado que alteraba el concepto establecido en la Directiva de Viajes Combinados UE 90/314 (al limitar el término de "otros servicios turísticos" a servicios de restauración y guías de turismo) y con mantener el requisito de exclusividad del local pese al contenido de la Bolkestein (que abre la posibilidad de desarrollar actividades económicas diferentes en un mismo local), planteo al respecto dos consultas parlamentarias a la Comisión Europea.

La Comisión Europea contestó dando la razón a ACAV e indicando que efectivamente el término "otros servicios turísticos" no se limitaba a los servicios de restauración y guías de turismo sino que era un término mucho más amplio. Asimismo, la Comisión informó a ACAV que tenía previsto contactar con las autoridades responsables e investigar el asunto.

4. ASESORÍAS

Respecto a la otra consulta efectuada relativa a la exclusividad del local la Comisión Europea también dio la razón a ACAV declarando que las autoridades catalanas estarían restringiendo el ejercicio conjunto o en asociación de la prestación de servicios de agentes de viajes y de otros servicios al exigir que el establecimiento donde los agentes de viajes prestan sus servicios se destinara exclusivamente a ese fin.

Este organismo europeo señaló además que dicha aplicación en Cataluña podría suscitar dudas en cuanto a su compatibilidad con el artículo 25 de la Directiva de servicios, entendiéndose que dicha aplicación ya no se efectuaba en Cataluña.

En relación a los guías de turismo el citado Decreto también introdujo una serie de modificaciones, a destacar las siguientes:

1.- La actividad de guía de turismo será de libre prestación excepto en el interior de los monumentos declarados bienes culturales de interés nacional y de los museos inscritos en el Registro de Museos de Cataluña en donde se requerirá, para ejercer la actividad de guía de turismo, disponer de la habilitación correspondiente otorgada o reconocida por la Administración de la Generalitat.

2.- Las vías o espacios públicos de libre circulación serán siempre espacios de libre prestación.

3.- Los guías de turismo establecidos en otras comunidades autónomas o en otros estados miembros de la UE podrán ejercer la actividad de guía de turismo de forma temporal en Cataluña en los lugares donde no sea de libre prestación siempre que formalicen una declaración previa.

4.1.14. Intrusismo 2010

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la Asesoría Jurídica, destacan las denuncias presentadas por intrusismo profesional, habiéndose presentado en el 2010 un total de 11 denuncias, las cuales se detallan a continuación:

ARISTEIA SPORT COMMUNICATION, TILES A OPC, CRUCEROS BROTHERS, CLICK BCN, ADOLFO SEDANO, S.L., RAIMUNDO OLMELLA, ROGLES AVENTURA, S.L., ATLAS VIAJES, HOME TO HOME y 1er ORGANITZA, S.L.

4.2. ASESORÍA LABORAL

En el 2010 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:

4. ASESORÍAS

- 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.
- 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.

Destacar que el pasado 1 de enero de 2010 entró en vigor el Nuevo Ordenamiento Laboral ("NOL") acerca de Clasificación Profesional que preveía la Disposición Adicional 1ª del Convenio Laboral de agencias de viajes de 2008-2011. En virtud del NOL se produjo el cambio de categorías profesionales a grupos profesionales.

Asimismo, a continuación se detallan las Circulares remitidas a lo largo de 2010 en el ámbito de Asesoría Laboral:

- **Esquema de la Ley de Presupuestos Generales del Estado.** *Circular 11/10.*
- **Resumen de la Ley de Derechos de los extranjeros.** *Circular 14/10.*
- **Salarios 2010 -NOL.** *Circular 16/10.*
- **Nuevo Ordenamiento Laboral.** *Circular 19/10.*
- **Tablas salariales 2010.** *Circular 35/10 y 53/10.*
- **Obligación de remitir el certificado de empresa por Internet.** *Circular 65/10.*
- **Medidas urgentes de la jubilación (Real Decreto Ley 8/2010).** *Circular 99/10.*
- **Reforma laboral (Real Decreto Ley 10/2010 y Real Decreto Ley 35/2010).** *Circular 113/10 y 175/10.*
- **Modificación de base de cotización del régimen general de autónomos.** *Circular 163/10.*
- **Relación de fiestas laborales 2011.** *Circular 178/10.*
- **Calendario de apertura de establecimientos comerciales en Cataluña respecto a domingos y festivos del año 2011.** *Circular 192/10.*
- **Calendario de fiestas locales en Cataluña para el año 2011.** *Circular 193/10.*

4. ASESORÍAS

4.3 ASESORÍA FISCAL

En el 2010 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.

- Participación y asistencia a las reuniones que se lleven a cabo en Bruselas convocadas por la Comisión Fiscal de ECTAA.

- 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.

- Se han atendido 114 consultas y se han recibido 7 visitas

Destacar que los asesores fiscales de ACAV, durante el 2010, han continuado participado activamente en 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 bajo la dirección técnica de Deloitte. Dicho grupo ha estado actuando como lobby para conseguir una reducción del tipo impositivo a aplicar a las operaciones en régimen especial de las agencias de viajes.

El objetivo de dicho grupo era no sólo apoyar la revisión del Régimen Especial, sino también intentar aprovechar la coyuntura para incluir temas del Régimen General y de facturación, que había quedado en precario -salvo el transporte aéreo-. Dicho grupo elaboró un informe, "Grupo de trabajo agencias de viajes e IVA", en el que se recogieron las propuestas consensuadas de todo el sector.

En este sentido, se consiguió que durante la presidencia española de la UE, el primer semestre de 2010, se incluyera una propuesta de modificación de la Directiva del IVA, en la que recogieron algunas de las solicitudes del Grupo de Trabajo. No obstante, al no estar de acuerdo con dicha modificación el resto de países de la UE, al finalizar la Presidencia española, el proyecto no prospero.

El 1 de enero de 2010 era la fecha impuesta por las instituciones europeas para transponer a la normativa nacional la Directiva 2008/8/CE, relativa a las nuevas reglas de localización. En este sentido, se informó que, habiendo llegado dicho plazo sin que se hubiera publicado normativa alguna de transposición, según la jurisprudencia del TJCE, era directamente aplicable la Directiva Comunitaria.

5. ÁREA EMISORA

5. ÁREA EMISORA

5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS

Spanair

A principios de Febrero, ACAV mantuvo una reunión con el responsable comercial de SPANAIR, en la que se puso de manifiesto que la compañía había llevado a cabo una política comercial encaminada a potenciar la venta directa. ACAV transmitió el malestar por las prácticas de venta llevadas a cabo en su página web y se les requirió para que solventasen el tema a la mayor brevedad posible.

Air Comet

Air Comet suspendió operaciones el 23 de Diciembre de 2009. ACAV asesoró a las agencias de viajes y los pasajeros sobre cómo presentar las reclamaciones. Se realizaron diversas gestiones ante el Ministerio de Fomento e IATA con el fin de que los billetes de Air Comet vendidos entre el 1 y el 23 de diciembre, no tuvieran que ser liquidados por las agencias de viajes a IATA en el mes de enero de 2010, consiguiendo finalmente que fueran excluidos y pudiendo así las agencias reembolsarlos directamente a los pasajeros.

Asimismo, ACAV informó sobre cómo proceder a la liquidación de las ventas de la compañía, diferenciando entre los reembolsos de billetes de Air Comet que se habían gestionado después de la suspensión de la aerolínea del BSP y aquellos reembolsos de billetes autorizados y gestionados antes de la suspensión.

En el momento en que se abrió el procedimiento concursal, ACAV informó a los asociados sobre el procedimiento a seguir a fin de poder comunicar al tribunal la existencia de créditos. La asesoría jurídica de ACAV preparó dos modelos de escritos: uno para los clientes afectados y otro para las agencias que ostenten créditos frente a la aerolínea.

Quantum Air

Dicha compañía fue suspendida del BSP IATA, el 27 de enero de 2010. ACAV informó del procedimiento a seguir, explicando que se hallaba en conversaciones con la compañía para tratar de poder llegar a algún tipo de acuerdo a fin de establecer un procedimiento de reembolso vía BSP-link.

5. ÁREA EMISORA

American Airlines – ADMs Travelport

American Airlines anunció que a partir de febrero del 2011 cobraría a los agentes, a través de ADM's, un cargo por reservas efectuadas a partir del 20 de diciembre del 2010, a través de los GDS's del Grupo Travelport (Galileo y Worldspan).

ACAV recordó que conforme a la Resolución IATA 850 m, AA no podía emitir ADMs por este concepto, a no ser que hubiera llegado a un acuerdo con el agente. En consecuencia, la asesoría jurídica de ACAV recomendó que las agencias de viajes que estuvieran en desacuerdo con el comunicado de American Airlines, enviaran escrito a AA manifestando su oposición y, en caso, que reciban posteriormente alguna ADM por este motivo procedieran a disputarla.

5.2. IATA: Reuniones APJC: revisión criterios financieros IATA

Durante el mes de enero, ACAV, conjuntamente con otras asociaciones mantuvo varias reuniones con compañías aéreas en la sede de IATA. En ellas, las aerolíneas presentaron diversas propuestas encaminadas a reducir la frecuencia de la liquidación al BSP y modificar los criterios financieros de las agencias, incluyéndolas en la orden del día de la APJC del 27 de enero de 2010. Sus argumentos se basaban en el aumento del número de defaults.

Con el objeto de exponerle las diversas propuestas planteadas, ACAV convocó una reunión informativa el 25 de Enero, en la que se acordó intentar por todos los medios, que no se aprobara ninguna propuesta que representara la exigencia de pasar una valoración de una empresa de rating, al desconocerse por parte de las agencias de viajes los criterios y fórmulas utilizados por dichas empresas para realizar esta valoración.

Finalmente, en la APJC se modificaron los criterios financieros para nuevos solicitantes, cambios de propietarios, rehabilitación de agencias después de haber sido declaradas en default y agentes ya acreditados, sin que se incluyera la obligatoriedad de ser aprobado por una empresa de rating. Asimismo, se acordó que durante el 2010 se convocarían más reuniones de la AOJC a fin y efecto de realizar un seguimiento de la efectividad de los nuevos criterios aprobados.

El 18 de Junio de 2010, tuvo lugar la 2ª reunión de la APJC, en la que se abordaron los siguientes temas:

1. Cifras de producción: se informó de las cifras de producción desde enero del 2010 hasta abril y su comparativo respecto a las del mismo período del 2009
2. Defaults de enero a abril 2010: IATA detectó un descenso considerable de los fraudes.
3. Nuevos criterios financieros locales: Balance situación tras la aprobación de los nuevos criterios financieros aprobados este año.
4. Avaes: se acordó que si las ventas de una agencia se reducían, el aval también debía hacerlo.
5. Frecuencia de pago a BSP: las aerolíneas insistieron en reducirla indicando que es un mecanismo para reducir su riesgo. No obstante, ACAV alegó que al no disponer IATA de

5. ÁREA EMISORA

datos de defaults una vez revisados los criterios financieros, no tenía sentido dicha propuesta.

El 1 de Octubre de 2010 se celebró la 3ª reunión de la APJC, en la que se volvió a tratar como asuntos principales: la situación de defaults del BPS España desde la entrada en vigor de los nuevos criterios, que habían disminuido sustancialmente, y las frecuencias de liquidación BSP, informando que un 4% de las agencia de viajes habían optado voluntariamente por la liquidación semanal.

5.3. RENFE : VACACIONES Y PRESUNTAS ESTAFA DE BILLETES PAGADOS EN METÁLICO

Durante el año 2010 surgieron varios temas en relación a RENFE, en concreto:

1.- RENFE VACACIONES: el 6 de julio de 2010 ACAV puso en conocimiento de los asociados la actuación que estaba llevando a cabo RENFE ofreciendo a los consumidores la posibilidad de contratar toda clase de servicios turísticos a través de RENFE-Operadora.

Al constatar ACAV que RENFE-Operadora estaba haciendo publicidad de su Web bajo el nombre de renfeviajes.com, haciendo uso del logotipo del Ministerio de Fomento, extralimitándose del objeto estatutario establecido para esta entidad pública empresarial y vulnerando la legislación vigente, ACAV remitió un escrito al Presidente de RENFE solicitando el cese inmediato de dicha actividad.

De conformidad con lo establecido en la normativa propia de agencias de viajes los términos viaje o viajes sólo pueden ser utilizados como parte del título o subtítulo de una entidad que tenga la condición de agencia de viajes, condición que no se cumple con RENFE-Operadora.

Igualmente ACAV considera que es del todo improcedente hacer uso del logotipo del Ministerio de Fomento para la publicidad y promoción de la citada actividad.

En respuesta al escrito remitido por ACAV, la Sra. Carmen Jiménez Berrocal, Jefa de la Asesoría Jurídica de RENFE Operadora, indicó que: *"la actuación llevada a cabo por RENFE consiste únicamente en la cesión de un espacio en su página Web para que determinadas empresas puedan ofrecer en la misma sus productos o servicio" y "que la contratación de los referidos productos o servicios se realiza de forma directa entre los clientes y las citadas empresas, sin que RENFE intervenga de modo alguno en el proceso de contratación"*.

5. ÁREA EMISORA

Al considerar ACAV que la actividad de RENFE Operadora iba mucho más allá de una simple cesión de espacio en su Web, y que su actividad entraba en plena competencia con todas aquellas agencias de viajes que de forma privada o profesional desempeñan día a día esta actividad, remitió un escrito al Ministerio de Fomento solicitando que instase a RENFE para que cesara en estas actividades y dejará de usar el logotipo del Ministerio de Fomento.

2.- PRESUNTA ESTAFA DE BILLETES DE RENFE PAGADOS EN METÁLICO: desde principios del 2010 ACAV tuvo conocimiento de diversos fraudes efectuados a las agencias de viajes y de hurtos sufridos por pasajeros en relación con billetes de Renfe emitidos por una agencia de viajes y pagados en metálico, informando asimismo a los Mossos de Escuadra sobre estos hechos.

El procedimiento en todos los casos era el mismo, básicamente consistía en que la agencia emitía un billete (que solo podía ser anulado y reintegrado por la citada agencia) y lo enviaba por correo electrónico al cliente. Una vez el billete estaba en poder del cliente el presunto estafador se presentaba en las oficinas de Renfe y solicitaba un cambio de billete que Renfe efectuaba si bien en este nuevo billete ya no constaba que el mismo debía ser anulado y reintegrado por la agencia de viajes emisora, con lo que el presunto estafador se dirigía a otra oficina de Renfe donde solicitaba el reembolso del mismo.

Ante esta situación ACAV estuvo realizando diferentes gestiones con RENFE a fin de encontrar una solución a esta problemática.

Como consecuencia de ello, RENFE emitió un comunicado informando que a partir del día 15 de julio de 2010 este tipo de billetes adquiridos en agencias de viajes sólo podrían ser anulados y reintegrados, dentro del plazo de validez del billete, en cualquier sucursal de la propia agencia emisora. Los puntos de venta de las estaciones podrían efectuar operaciones de cambio.

Al conocer este comunicado ACAV, conforme con incluir el reembolso pero no la anulación, remitió un escrito a RENFE solicitando que el cliente pudiera anular el billete en la agencia o en las estaciones de RENFE. En este último caso, la compañía debería liberar la plaza e indicar al cliente que para el reembolso debería dirigirse a su agencia de viajes emisora. A este respecto ACAV solicitó que con carácter de urgencia RENFE autorizase este procedimiento en sus estaciones a fin de que los clientes de las agencias no se viesen perjudicados ante anulaciones que quisieran efectuar en fines de semana o festivos.

Además se pidió que a partir del 15 de julio se informase mediante carteles en los puntos de venta de RENFE que los billetes pagados en metálico en agencias de viajes no podrían ser reembolsados en las estaciones sino en la agencia de viajes donde se habían adquirido.

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 2010 ha sido el siguiente:

- 21 agencias mayoristas han tenido contratado el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el año 2010.

- 22 consultas se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el 2010

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.
- * Supuestos de retraso en la entrega de equipaje.

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

- * Información a los clientes sobre sus derechos y obligaciones, por ejemplo, en los supuestos de retraso en la entrega de equipaje, etc.

- * En los casos de que el equipaje no ha llegado a destino junto con los pasajeros se ha gestionado y tramitado este asunto directamente desde el mismo Servicio, realizando un seguimiento con la Compañía del equipaje extraviado.

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. ÁREA MAYORISTA

6.2. WORK-SHOPS ACAV 2010

El mes de abril de 2010 se celebró la XII edición de los Work Shops ACAV el gran encuentro anual del sector de las agencias de viajes en Cataluña.

Fueron un total de 59 expositores los que participaron en esta edición y más de 300 agentes de viajes los que visitaron dichos Work Shops. Como novedad este año se celebró también en Madrid. El proveedor invitado en esta ocasión fue la compañía aérea Vueling.

El calendario de celebración fue el siguiente:

- ✓ Barcelona – 13 de Abril 2010 – Casa Llotja de Mar
- ✓ Girona – 19 de Abril 2010 - Hotel AC Palau de Bellavista
- ✓ Andorra - 20 de Abril 2010 - Andorra Park Hotel
- ✓ Tarragona - 21 de Abril 2010 – Hotel Husa Imperial Tarraco
- ✓ Madrid - 22 de Abril 2010 – Hotel Husa Princesa

Agencias Mayoristas participantes:

Ambassador Tours, Aviotel, Catai Tours, Continental, Emprender, Excellence Tours, Grupo Bestours, Julià Tours, Nextel, Nobel Tours, Panavisión, Politours, Resorts, Royal Caribbean, Southern Cross, Transrutas, Traveldays, Un Mundo de Cruceros, Viajes Terral

Oficinas de Turismo participantes:

Alemania, Andalucía, Bélgica, Colombia, Córdoba, Diputación de Barcelona, Flandes, Francia- Futuroscope-Rail Europe, Finlandia, Granada, Huelva, Hungría, Puerto Rico, Salamanca, Sevilla y Valparaíso

Cadenas hoteleras participantes:

Harrah's, Hotusa, Hyatt, LPS Collection, Marítim Hotels, Occidental Resorts, Paradores y Vik Hotels

Transportes participantes:

AirArabia, AirBerli, Air Transat, Czech Airlines, Hurtigruten, Iberia, Lan, Renfe, Spanair, Us Airways, Vueling

Empresas Tecnológicas participantes:

Amadeus, Axa –Winsartorio, Europea, New Risk, Travelloop, Travelport,

7. ÁREA RECEPTIVA

7. ÁREA RECEPTIVA

7.1. REUNIÓN MOSSOS D'ESQUADRA BARCELONA

A principios del mes de julio, ACAV mantuvo una reunión con representantes de la Unidad Regional de Proximidad y Atención al Ciudadano de la Región Policial Metropolitana de Barcelona, con el fin de coordinar los canales de relación y de trabajo para esta temporada estival.

Entre los temas tratados, se evaluó el *Plan de actividad policial entorno a la actividad turística*. Los Mossos d'Esquadra informaron que estaban actuando con todas las herramientas a su alcance, aplicando la legislación actualmente vigente y ejerciendo toda la presión posible.

ACAV solicitó un mayor control en las Ramblas y en el barrio Gótico. Asimismo, puso de manifiesto que se había detectado un incremento de hurtos en el interior de la Sagrada Familia, indicando éstos que no podían actuar en el interior de este monumento.

Asimismo, solicitó a los Mossos un listado de las personas responsables de la Oficina de Relación con la Comunidad de las comisarías de la Región Policial Metropolitana de Barcelona, a fin de que las agencias pudieran resolver dudas y/o asesorar sobre asuntos de seguridad ciudadana.

7.2. RECLAMACIONES POR LA NEVADA DE 8 DE MARZO DE 2010

Con motivo de la nevada que se produjo el pasado 8 de marzo de 2010, que tuvo especial afectación para las agencias asociadas de ACAV de la provincia de Girona, pudiendo tales hechos incluso afectar a la temporada de Semana Santa.

Desde ACAV procedimos a enviar Circular informando acerca del procedimiento de reclamación/denuncia establecido a tal efecto por la Agencia Catalana de Consumo por los daños producidos a raíz de la nevada.

En la Circular remitida desde ACAV se informó debidamente de que si los organismos competentes declarasen que los hechos eran consecuencia de causa de fuerza mayor no habría obligación legal, por parte de las empresas, de compensar a los usuarios afectados.

Igualmente se informó que por cortes de suministros eléctricos se podía llamar al teléfono de Atención al Cliente de la compañía eléctrica o dirigirse a las oficinas de Atención al Cliente y pedir hojas oficiales de reclamación/denuncia. Asimismo, se adjuntó un modelo de hoja de reclamación/denuncia, en el que se indicó expresamente que era importante que se fijase el importe por lucro cesante (alquiler, trabajadores, impuestos, volumen de ventas, etc.) y que la

7. ÁREA RECEPTIVA

compañía eléctrica debe responder en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la reclamación.

7.3. PROBLEMÁTICA AUTOCARES PLANA

Desde ACAV a lo largo de 2010 se mantuvieron diversas reuniones con el Ayuntamiento de Salou, así como con la Dirección General de Transportes de Cataluña, con el fin de lograr que la empresa Autocares Plana dejase de organizar y comercializar excursiones de un día sin estar en posesión de la preceptiva licencia de agencia de viajes, haciendo uso para comercializar tales excursiones de las instalaciones concedidas para la explotación de las líneas interurbanas.

En concreto ACAV asistió a reuniones para tratar esta problemática en el Ayuntamiento de Salou en fechas 1 de febrero, 31 de mayo y 4 de octubre de 2010.

De igual modo desde ACAV se estuvo en conversaciones con la Dirección General de Transporte de Cataluña al efecto de que se obligara a Autocares Plana a modificar sus folletos de las líneas regulares para evitar que a través de los mismos se comercializaran viajes combinados.

De igual modo se mandó un escrito desde ACAV a la Dirección General de Transporte de Cataluña denunciando tales hechos.

Además se hizo difusión por nota de prensa de las actuaciones llevadas a cabo por ACAV contra Autocares Plana.

7.4. REUNIONES DE ACAV CON 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 2010:

- 1) Agencia Catalana de Turismo: 11 de marzo, 21 de abril, 19 de mayo, 16 de junio, 21 de julio, 6 de octubre y 15 de diciembre.
- 2) Turismo de Barcelona: 26 de enero, 23 de febrero, 23 de marzo, 27 de abril, 25 de mayo, 15 de junio, 15 de julio, 25 de octubre, 23 de noviembre y 22 de diciembre.

8. X FORO ACAV

8. X FORO ACAV

El pasado 23 de noviembre tuvo lugar la celebración del X Foro Anual de ACAV, que este año estaba dedicado a como sobrevivir y salir fortalecido de la crisis. Un total de 300 personas de toda España asistieron a dicho encuentro.

El Presidente de ACAV, abrió la sesión comentando que la crisis que estamos viviendo no es ni la primera ni será la última. Pasará, pero ha sido una debacle total tanto en los mercados financieros como en la economía real. Un análisis de la misma nos permitirá afirmar que no solo nos encontramos inmersos en una crisis económica, sino en una crisis que va más allá: una crisis de valores, de principios de formas, de actuaciones....En un corto espacio de tiempo se ha pasado de la euforia a la depresión, de no encontrar gente dispuesta a trabajar a una destrucción masiva de empleo. Estamos ante una crisis que ha afectado a todos los países y a todos los sectores, ya sean la industria o los servicios. El sector turístico, motor de la economía española, integrado por un gran número de pequeñas y medianas empresas, como son las agencias de viajes, también se está viendo seriamente afectado.

Joan Carles Vilalta, director general de Turismo de la Generalitat de Catalunya, inauguró oficialmente el X Foro.

La primera sesión, bajo el título, *¿Qué variaciones han aplicado en la gestión de sus empresas en estos momentos de crisis?*, tuvimos a varios ponentes, relevantes figuras del mundo económico, empresarial y turístico que nos trasladaron su visión desde la perspectiva de las experiencias de sus negocios y nos expusieron las conclusiones y lecciones que han extraído de este período y como se van a enfrentar a los nuevos retos.

oaquín Trigo, Director Ejecutivo Fomento del Trabajo Nacional.

Jaime Guardiola, Consejero Delegado Banco Sabadell.

María Reig, Presidenta del Grupo Reig Capital.

Eugenia Bieto, Directora General de ESADE.

Agatha Ruiz de la Prada, Diseñadora.

Josep Piqué, Presidente de Vueling.

La segunda sesión destinada al análisis del comportamiento actual del consumidor, tenía como título *¿Cómo dirigirse al consumidor?, ¿han cambiado sus prioridades?, ¿cómo fidelizarlo?*, David Hernández, Director General de Europea de Seguros y Carles Torrecilla, Profesor Dirección de Marketing de ESADE, junto al Moderador: Jordi Llompart, Periodista, nos dieron una visión muy clara del nuevo perfil del consumidor, más exigente, más informado, con ideas más claras de lo quiere, consciente de sus derechos, quiere calidad a menor coste, etc.

8. X FORO ACAV

Para finalizar bajo el título *¿Dónde estamos, hacia donde vamos?; Lecciones que debemos extraer de la situación actual*, dos exposiciones magistrales de Rodrigo de Rato Ex-Director Gerente del Fondo Monetario Internacional y Jordi Pujol i Soley, Presidente Generalitat de Catalunya (1980-2003).

Rodrigo Rato criticó que Europa todavía no cuenta con una política fiscal común que acompañe a la unión monetaria, y resaltó la necesidad de un presupuesto federal -además de los nacionales- para hacer frente a la crisis. Dicho presupuesto comunitario debe ser equivalente al peso de Europa en el mundo, en vez del 1% actual, y debe incluir una racionalización del gasto armonizando las políticas sociales. En su exposición, aseguró: "Sabemos donde estamos, pero probablemente no nos gusta: Estamos saliendo de la crisis, pero en la nueva realidad, el mundo no va a volver hacia atrás, el juego va a ser otro".

También añadió que combatir la crisis y aumentar la productividad a través del gasto fue una política "mal focalizada que ha gastado mucho dinero muy deprisa. Fue un error de cálculo que quizás fue necesario en un momento de la crisis, pero debería haber sido más controlado y más corto en el tiempo. Recalcó que se debe ser "muy cuidadoso con la política de comunicación" y no mezclar las declaraciones políticas entendibles en debates locales con declaraciones de consecuencias financieras. "Ahora España no puede crecer por encima del 2% en condiciones buenas; para crecer más, hay que hacer algo, y no vale sólo con echarle dinero

Asimismo, Jordi Pujol apostó por actuaciones para evitar el cierre de empresas productivas, como ayudas públicas, para pagar parte del sueldo de trabajadores de compañías que se comprometan a no recortar personal y seguir funcionando, porque suponen un coste menor que el de la desaparición. Señaló que las grandes empresas españolas, incluidos los grandes bancos, destacan su negocio internacional porque "ahora el sello España no vende", y auguró una recuperación lenta: "Seguimos yendo mal, y seguiremos yendo igual o un poco mejor en 2011". Para afrontar la crisis, pidió seriedad y "más realidad que apariencia", evitando casos como el de Grecia, que enviaba "cuentas falsas" a la Unión Europea. Asimismo, lamentó que haya un "integrismo medioambiental aquí y en Bruselas que no dejan hacer nada" por la protección a su parecer excesiva de flora y fauna que no son especiales.

La clausura oficial estuvo a cargo de Antonio Bernabé, Director General de Turespaña.

9. VIAJES ACAV

9. VIAJES ACAV

9.1. VIETNAM- CAMBOYA

Desde el pasado 27 de abril al 8 de mayo de 2010, tuvo lugar el **Fam Trip de ACAV a Vietnam-Camboya**.

Una delegación de 100 personas fueron las que viajaron por estos dos países, los cuales quedaron maravillados por sus paisajes, cultura y su gente.

El itinerario del viaje se compuso en **Vietnam** de las ciudades de **Hanoi**, capital de Vietnam, con miles de años de historia, ciudad de lagos, sombreadas avenidas y parques. Su atractivo no solo reside en sus finas mansiones coloniales, sino también en el barrio antiguo y sus comercios, donde los participantes se deleitaron con la visión de una ciudad verdaderamente oriental.

Halong, Bahía de Halong, viaje a través de las ricas tierras agrícolas del Delta del Río Rojo y paisajes de campos de arroz, búfalos de agua, el día a día de la vida de la aldea vietnamita.

Hoian, un importante puerto comercial de Asia en los siglos XVII y XVIII cuya arquitectura y relajado estilo de vida ha cambiado poco en los últimos años.

La visita a Vietnam finalizó en la ciudad de **Hochiminh (Saigon)**, con un área de 2,095 km² y una población de más de 5 millones de habitantes, es la mayor ciudad de Vietnam. Muchos ríos atraviesan la ciudad, conectados con el delta del Mekong y también con Camboya, transformando esta ciudad en nudo del tráfico del sur, incluyendo líneas ferroviarias y carreteras constituyendo la zona más importante económicamente del sur y de todo el país.

A pesar de su joven historia, Hochiminh (Saigon) posee numerosos edificios interesantes y una combinación de culturas que van desde la Vietnamita y la China a la Europea, realza su atractivo el bullicio y la efervescencia de sus calles, sus mercados, sus incontables comercios cafés y restaurantes de todas clases entremezclados con anchas y modernas avenidas

En **Camboya** se visitó **Siem Reap** y la mayoría de sus templos, Angkor Wat, una de las siete maravillas arquitectónicas del mundo construido entre los siglos IX y XII, Ta Prom, Banteay Srey, conocido por el templo de las mujeres, ya que fueron ellas quienes lo construyeron y el templo Banteay Samre.

Todos los que viajaron a estos dos países disfrutaron de unos días conociendo todas las maravillas que estos ofrecen. Se puede afirmar que este viaje resultó muy beneficioso tanto para Vietnam y Camboya como para los agentes de ACAV.

9. VIAJES ACAV

9.2. POLONIA

Del 28 de octubre al 1 de noviembre de 2010, ACAV celebró un viaje de prospección, en esta ocasión, a **Polonia**.

Los participantes pudieron visitar el casco antiguo de su capital, **Varsovia**, la parte más antigua de la ciudad (S.XIII) y al mismo tiempo el salón cultural de la capital. La ciudad antigua fue totalmente destruida durante la Segunda Guerra Mundial y fue reconstruida con tanta fidelidad que fue incluida en la Lista Mundial del Patrimonio Cultural y Natural de la UNESCO

También se pudo visitar la ciudad de **Cracovia** visitando su casco antiguo, así como Las Minas de Sal de Wieliczka y el campo de concentración de Auschwitz

10. FORMACIÓN

10. FORMACIÓN

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

Dicha oferta formativa está financiada por la Consorcio para la Formación Continua de Cataluña y cofinanciado por el Fondo Social Europeo en el marco del programa operativo Adaptabilidad y Empleo.

En el plan de formación se han contemplado acciones formativas de diferente índole: cursos de dirección, de atención al cliente, de materia fiscal y contable y otros cursos de medio ambiente y prevención de riesgos laborales que son preceptivos de acuerdo con las normas de la convocatoria.

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

Igualmente al ser un Plan de Formación financiado por el Consorcio de Formación Continua de Cataluña en cuanto a personas trabajadoras en la subvención otorgada se imponía que sólo podía ofrecerse a los trabajadores de agencias de viajes, ya fuesen centrales o sucursales, ubicadas en Cataluña.

Por último, se detallan a continuación las acciones formativas del plan, la modalidad de impartición, el número de horas y el número de plazas de cada acción.

Nº	DENOMINACIÓN	MODALIDAD	Nº HORAS	Nº DE PLAZAS
1	OFIMÁTICA: HOJAS DE CÁLCULO (EXCEL)	Teleformación	64	10
2	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS	Teleformación	270	8
3	PROGRAMA AVANZADO DE HABILIDADES DIRECTIVAS	Teleformación	124	6
4	SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Teleformación	270	9
5	EL IVA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES	Presencial	8	46
6	GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: NORMA OHSAS 18001/2007	Teleformación	270	11
7	ATENCIÓN AL CLIENTE	Teleformación	38	8
8	INGLÉS INTERMEDIO	Teleformación	270	8
9	AUDITORÍAS DE SISTEMAS PRL	Teleformación	270	12
10	PROGRAMA AVANZADO DE GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	Teleformación	124	5
11	NUEVO PLAN GENERAL CONTABLE. NIC/NIIF	Teleformación	154	14
12	PROGRAMA AVANZADO EN ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y DIRECCIÓN DE RRHH	Teleformación	124	17

11. WEB ACAV

11. WEB ACAV

Durante el año 2010 ACAV ha estado trabajando en la remodelación y modificación de la página web de ACAV, a fin de que la misma sea una herramienta de consulta y de servicios ágil y eficaz para el asociado. Está previsto que en el 2011 se presente la nueva página web.

12. OBJETIVOS

12. OBJETIVOS

- 1.- Velar por los intereses de las agencias de viajes en sus relaciones y acuerdos con proveedores de la industria turística, actuando como lobby. Destacar las actuaciones frente a IATA, a fin de conseguir la aplicación de unos criterios financieros justos y equilibrados.
- 2.- Continuar actuando conjuntamente con las diferentes administraciones turísticas con el fin de potenciar la promoción y la defensa de los intereses de las agencias de viajes. Establecer un dialogo permanente con las diferentes administraciones turísticas, a fin de lograr una coordinación publico-privada en las diferentes actividades de promoción realizadas.
- 3.- 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.
- 4.- Suscribir un acuerdo de colaboración con el SITC para la celebración del Workshop de ACAV en Barcelona y potenciar y extrapolar los work-shops de ACAV a otras comunidades autónomas.
- 5.- Promover un Fondo de Calamidades que de cobertura a los clientes de las agencias de viajes en supuestos de fuerza mayor no cubiertos por los seguros de asistencia.
- 6.- Velar por la correcta trasposición de la Directiva Bolkenstein y asesorar a las agencias sobre su contenido y oportunidades. Trabajar conjuntamente con la Dirección General de Turismo de Cataluña, a fin de que la modificación del reglamento catalán de agencias de viajes se ajuste a las necesidades reales del sector.
- 7.- Potenciar el conocimiento de nuevos destinos mediante la organización de fam trips, realizando un viaje a Córdoba-Argentina y otro viaje a Flandes-Bélgica.
- 8.- Constituir grupos de trabajo segmentados por especialidad de las agencias de viajes: cruceros, agencias de viajes on line, agencias de viajes receptoras.
- 9.- Continuar trabajando activamente en ECTAA, participando de forma activa en todas las comisiones, debates y estudios que se susciten.
- 10.- Promover el inicio de acciones judiciales con motivo de los daños y perjuicios ocasionados con la huelga de controladores aéreos del mes de diciembre de 2009.
- 11.- Ejecutar un plan de formación gratuito para los trabajadores de las agencias de viajes de ACAV adaptado a las necesidades formativas detectadas.

12. OBJETIVOS

12.- Reforzar la presencia de ACAV en los medios de comunicación como referente e interlocutor del sector de las agencias de viajes.

13- Colaborar con el resto de asociaciones en aquellos temas de especial importancia que requieran una unidad de acción: temas referentes a IATA, transposición de la directiva Bolkestein.

14- Modificar la web de ACAV con el objetivo de que se convierta en un espacio 2.0 abierto a todos los asociados.

15.- Celebrar el XI Foro ACAV con el objeto de debatir el nuevo entorno que afecta a la actividad de las agencias de viajes.

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 2010

GASTOS	
Consumibles escritorios	7.953,10
Correos y mensajeros	1.076,23
Gastos diversos asociación	3.175,03
Alquiler despacho	29.173,75
Mantenimiento y reparaciones	3.506,86
Servicios profesionales	34.800,68
Viajes, congresos	29.347,93
Seguros	1.417,52
Gastos financieros	235,83
Agua y luz	3.159,79
Teléfono y fax	12.242,74
Foment del Treball Nacional	1.910,68
Consell de Gremis/ OMT	5.363,16
ECTAA	22.330,01
Publicidad y propaganda	11.106,90
Gastos de personal	272.900,22
Incentivos personal	17.000,00
Formación personal	10.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	3.172,30
Impagados	4.982,26
Limpieza oficina	4.257,11
Marketing ESADE	1.000,00
Amortizaciones	10.115,33
Impuesto de Sociedades	745,80
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>490.973,23</u>
Cuotas asociación	345.260,87
Cuotas Inscripción	19.833,00
Cuotas WEB de ACAV	1.532,55
Ingresos financieros	5.228,83
Beneficios actividades ACAV	141.111,17
Ingresos seguros	43.733,94
Otros ingresos de gestión	97.377,23
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>512.966,42</u>
<u>RESULTADO</u>	<u>21.993,19</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.2 BALANCE 2010

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO NO CORRIENTE	15.832,25	PATRIMONIO NETO	382.628,60
<i>Inmovilizado Material</i>	39.219,46	<i>Fondo Social</i>	263.815,65
<i>Amor.Acumulada Inmovil. material</i>	-30.375,12	<i>Remanente</i>	96.819,76
<i>Fianza despacho</i>	4.383,32	<i>Resultado del ejercicio</i>	21.993,19
<i>Derechos deducibles pdtes.aplicación</i>	2.604,59		
ACTIVO CORRIENTE	418.411,75	PASIVO CORRIENTE	51.615,40
<i>Deudores comerciales</i>	70.329,63	<i>Proveedores</i>	21.692,86
<i>H.P deudora y Ret. y Pagos a Cta.</i>	12.382,71	<i>H.P acreedora</i>	24.544,87
<i>Gastos anticipados</i>	8.373,74	<i>Org.Seg.Social acreedora</i>	5.377,67
<i>Imposición a plazo fijo</i>	162.000,00		
<i>Tesorería Caja</i>	544,79		
<i>Tesorería Banc de Sabadell</i>	5,90		
<i>Tesorería Banc Popular</i>	4.774,98		
<i>Tesorería Caixa Catalunya</i>	160.000,00		
	<u>434.244,00</u>		<u>434.244,00</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.3 PRESUPUESTO 2011

GASTOS	
Consumibles escritorios y correos	7.300,00
Mensajeros	2.000,00
Gastos diversos asociación	2.500,00
Alquiler despacho	29.500,00
Mantenimiento y reparaciones	3.500,00
Servicios profesionales	34.500,00
Viajes, congresos	26.000,00
Seguros	1.500,00
Gastos financieros	250,00
Agua y luz	3.200,00
Teléfono y fax	12.300,00
Foment del Treball Nacional	1.920,00
Consell de Gremis/ OMT	5.400,00
ECTAA	23.940,00
Publicidad y propaganda	3.000,00
Gastos de personal	245.000,00
Incentivos Personal	15.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	7.600,00
Impagados	2.500,00
Limpieza oficina	4.600,00
Amortizaciones	9.000,00
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>440.510,00</u>
INGRESOS	
Cuotas asociación	345.000,00
Cuotas Inscripción	20.000,00
Cuotas WEB de ACAV	1.530,00
Ingresos financieros	8.000,00
Beneficios actividades ACAV	100.600,00
Ingresos seguros	42.000,00
Otros ingresos de gestión	58.600,00
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>475.130,00</u>
<u>RESULTADO</u>	<u>34.620,00</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.4 PRESUPUESTO 2010 – CIERRE 2010

GASTOS	<i>PRESUPUESTO 2010</i>	<i>CIERRE 2010</i>
Consumibles escritorios y correos	7.200,00	7.953,10
Mensajeros	3.000,00	1.076,23
Gastos diversos asociación	500,00	3.175,03
Alquiler despacho	28.500,00	29.173,75
Mantenimiento y reparaciones	5.000,00	3.506,86
Servicios profesionales	37.000,00	34.800,68
Viajes, congresos	22.000,00	29.347,93
Seguros	1.800,00	1.417,52
Gastos financieros	500,00	235,83
Agua y luz	3.000,00	3.159,79
Teléfono y fax	13.000,00	12.242,74
Subscripciones	48,50	
Foment del Treball Nacional	1.920,00	1.910,68
Consell de Gremis/ OMT	5.400,00	5.363,16
ECTAA	22.330,00	22.330,01
Publicidad y propaganda	3.000,00	11.106,90
Gastos de personal	269.000,00	272.900,22
Incentivos Personal	10.000,00	17.000,00
Formación Personal		10.000,00
Servicios prof. extraordinarios	4.166,00	3.172,30
Impagados	2.500,00	4.982,26
Limpieza oficina	4.600,00	4.257,11
Marketing ESADE	1.000,00	1.000,00
Amortizaciones	10.600,00	10.115,33
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>456.064,50</u>	<u>490.227,43</u>
INGRESOS		
Cuotas asociación	355.000,00	345.260,87
Cuotas Inscripción	12.000,00	19.833,00
Cuotas WEB de ACAV	901,50	1.532,55
Ingresos financieros	6.000,00	5.228,83
Beneficios actividades ACAV	91.000,00	141.111,17
Ingresos seguros	40.000,00	43.733,94
Otros ingresos de gestión	51.000,00	97.377,23
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>464.901,50</u>	<u>512.966,42</u>
<u>RESULTADO</u>	<u>8.837,00</u>	<u>22.738,99</u>

*partida de 50.000 € Formación Socios

*partida de 9.000 € – 12.000 € Modificación Pág. Web. Incluido sello certificación

14. CIRCULARES

14. CIRCULARES

209/10	28/12/2010	Ya se pueden consultar en la página web de la Administración concursal de Air Comet el listado de acreedores
208/10	27/12/2010	Publicación del informe de la Administración concursal de AIR COMET
207/10	23/12/2010	Demanda colectiva por el conflicto de los controladores aéreos
206/10	22/12/2010	Cuotas 2011
205/10	17/12/2010	Campaña Masiva Hood Niños sin malaria
204/10	16/12/2010	Regulación aplicable a la cancelación de vuelos chárter
203/10	14/12/2010	Cursos de formación gratuitos promovidos por ACAV.
202/10	10/12/2010	Coberturas seguros asistencia en viaje aplicables a la huelga de controladores
201/10	10/12/2010	Acuerdo sobre la regulación en la Unión Europea de los derechos de los pasajeros en autobús y autocar
200/10	9/12/2010	Actuaciones defensa de agencias de viajes y TTOO ante la huelga de controladores de Diciembre de 2010
199/10	7/12/2010	Urgente – Convocatoria reunión creación plataforma defensa de las HAB. y TT.OO. afectados
198/10	4/12/2010	Cierre espacio aéreo español.
197/10	3/12/2010	Urgente cierre del espacio aéreo español – huelga controladores aéreos-
196/10	2/12/2010	Reglamento 996/2010: Datos de contacto del pasajero en caso de accidente
195/10	1/12/2010	Se ha publicado en el Diaria Oficial de la Generalitat de Catalunya el Real Decreto 183/2010 de Establecimientos de alojamiento turístico
194/10	1/12/2010	Contrato IBERIA 2011
193/10	29/11/2010	Calendario de fiestas locales en Cataluña para el año 2011
192/10	26/11/2010	Calendario de apertura de los establecimientos comerciales en Cataluña correspondiente a los domingos y festivos del año 2011
191/10	24/11/2010	Actualización lista negra Bias. Aéreas CE
190/10	22/11/2010	Notificaciones electrónicas a la AEAT
189/10	22/11/2010	Comunicado American Airlines ADM's por cargos Travelport
188/10	17/11/2010	Reglamento 996/2010: Datos de contacto del pasajero en caso de accidente.
187/10	15/11/2010	Actualización de la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de turistas chinos.
186/10	15/11/2010	LEY DE MEDIDAS CONTRA LA MOROSIDAD
185/10	12/11/2010	Presunta estafa billetes RENFE pagados en metálico
184/10	10/11/2010	Lotería de navidad
183/10	09/11/2010	Transposición de la Directiva Bolkenstein en Cataluña Decreto Legislativo 3/2010
182/10	04/11/2010	Propuesta para agencias de ACAV interesadas en establecer un acuerdo de colaboración con Confederació de Comerç de Catalunya
181/10	02/11/2010	Información desplazamiento y horarios cierre de calles por la visita Santo Padre, Benedicto XVI
180/10	26/10/2010	Transposición de la Directiva Bolkestein en Cataluña
179/10	21/10/2010	Información sobre DKV seguros
178/10	18/10/2010	Relación de fiestas laborales para el año 2011
177/10	08/10/2010	Campaña publicitaria derechos pasajeros avión/tren
176/10	05/10/2010	Informe APJC 1 octubre 2010
175/10	30/09/2010	Ley 35/2010 reforma laboral
174/10	30/09/2010	Campaña de Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts al català" en el sector del turismo.
173/10	30/09/2010	Reunión 4/10 Salou Problemática Autocares Plana
172/10	29/09/2010	Seguimiento huelga Agencias de Viajes

14. CIRCULARES

171/10	27/09/2010	Nueva página web de ACAV
170/10	27/09/2010	Aclaración protocolo huelga
169/10	23/09/2010	X FORO ACAV – SPONSORIZACIONES -
168/10	23/09/2010	Servicios mínimos Huelga General 29/09/2010
167/10	23/09/2010	I Congreso Nacional de Derecho del Turismo, Palma 28 y 29 de Octubre 2010.
166/10	22/09/2010	Escrito Iberia Intercambio Información
165/10	21/09/2010	Comunicado Air Europa y Spanair Huelga General 29/09/10
164/10	17/09/2010	Protocolo huelga general 29 septiembre 2010
163/10	16/09/2010	Modificación base cotización régimen especial autónomos
162/10	15/09/2010	Proposición de Ley de CIU sobre tipo reducido de IVA para operaciones en REAV.
161/10	15/09/2010	Medidas de tráfico durante las fiestas de la Mercè
160/10	13/09/2010	Nueva línea de Financiación del ICO
159/10	09/09/2010	Campaña de Formación de AMADEUS
158/10	08/09/2010	Comunicado Tourism New Zealand
157/10	07/09/2010	Impuesto Actividades Económicas IAE
156/10	07/09/2010	Nuevo manual para la tramitación de solicitudes de visados y modificación de visados expedidos
155/10	06/09/2010	Informe Código de Consumo Cataluña
154/10	03/09/2010	Nuevos datos para la cumplimentación de reservas de avión exigidas por el Secure Flight Program de Estados Unidos
153/10	03/09/2010	Actualización lista negra cias. Aéreas CE
152/10	02/09/2010	Procedimiento a través del BSP solicitud reembolsos Mexicana
151/10	24/08/2010	Turispro10. Fòrum Turisme Professional a Catalunya
150/10	24/08/2010	Situación Rusia: Última actualización de información
149/10	19/08/2010	Pla Estratègic de les Comarques de Girona 2011_2010 puesto en marcha por el Patronat de Turisme de Costa Brava Girona
148/10	18/08/2010	Encuentro de Empresas Mediterráneas de Turismo Náutico, Cultural y Foro de Inversiones Turísticas organizado por la Cámara de Comercio de Málaga
147/10	12/08/2010	Línea de financiación ayudas-préstamos del Institut Català de Finançament para proyectos de Innovación turística.
146/10	12/08/2010	Se empezará a cobrar para la tramitación de la Declaración ESTA para vuelos con destino o escala en Estados Unidos a partir del próximo 8 de septiembre de 2010.
145/10	12/08/2010	Situación Rusia: Actualización de información
144/10	09/08/2010	Situación Rusia: nueva recomendación MAEC.
143/10	06/08/2010	Situación Rusia
142/10	05/08/2010	Protocolo huelga de controladores aéreos. Diferentes escenarios, recomendaciones y directrices seguir.
141/10	04/08/2010	Concurso de acreedores de Tiempo Libre, S.A.U.: Presentación de créditos
140/10	02/08/2010	ACAV. Salud/Móvil
139/10	29/07/2010	Informe Transposición Directiva CE 2006/123 Bolkenstein
138/10	26/07/2010	Concurso de acreedores de Viajes Crisol, S.A.U.: Presentación de créditos
137/10	23/07/2010	Renfe Vacaciones
136/10	21/07/2010	Fusión de British Airways e Iberia y alianza de British Airways, American Airlines e Iberia.
135/10	20/07/2010	Ampliación de la información Medidas Tránsito 20º Campeonato de Europa de Atletismo.
134/10	19/07/2010	Medidas tránsito 20 Campeonato de Europa de Atletismo
133/10	16/07/2010	Inversores Malteses
132/10	15/07/2010	Programa Els Matins de TV3
131/10	15/07/2010	CURSOS FORMATIVOS PROMOVIDOS POR LA CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA
130/10	14/07/2010	BILLETES RENFE PAGADOS EN METALICO

14. CIRCULARES

129/10	14/07/2010	Aviso de virus
128/10	09/07/2010	Europea de Seguros – Producto nuevo Select
127/10	08/07/2010	Fuentes Eix M ^a Cristina-Font Màgica
126/10	08/07/2010	Encuesta servicios ACAV
125/10	08/07/2010	Acuerdo sobre la propuesta de Reglamento de los derechos de los pasajeros marítimos
124/10	08/07/2010	Notas de prensa RENFE
123/10	07/07/2010	Actualización lista negra cias. Aéreas CE
122/10	06/07/2010	Acuerdo Marco Comisiones 2010
121/10	06/07/2010	Reunión Mossos d'Esquadra Barcelona
120/10	06/07/2010	Renfe Vacaciones
119/10	05/07/2010	Font Màgica
118/10	05/07/2010	Concurso de acreedores de VIAJES MARSANS, S.A.: Presentación de créditos.
117/10	30/06/2010	Nuevos tipos impositivos del IVA
116/10	30/06/2010	Reembolso billetes Aereo Andalus
115/10	29/06/2010	Operador Aéreo Andalus, S.A. (Andalus Líneas Aéreas)
114/10	29/06/2010	Convocatòria Missió Guatemala, Panamá, Rep. Dominicana
113/10	28/06/2010	Real Decreto Ley 10/2010 – Reforma Laboral
112/10	28/06/2010	Se ha declarado el concurso necesario de acreedores de VIAJES MARSANS
111/10	25/06/2010	Reunión IATA – Aerolíneas- AAVV
110/10	22/06/2010	Nuevo Manual IATA 2010
109/10	16/06/2010	“Conferencia sobre el turismo y la cultura de Mali” en las Cocheras del Palau Robert de Barcelona mañana día 17 de junio de 2010
108/10	15/06/10	Misión de la Cambra de Barcelona para empresas colombianas del sector turístico
107/10	14/06/10	Huelga Polinesia Francesa- Air Tahiti Nui
106/10	11/06/10	Cena benéfica Vicente Ferrer
105/10	10/06/10	Renovación avales IATA
104/10	10/06/10	Versión actualizada de modelos de viaje combinado: resumen de cambios
103/10	08/06/10	Versión actualizada de los modelos de viaje combinado
102/10	08/06/10	Eliminación progresiva de las restricciones sobre el transporte de líquidos en el equipaje de mano
101/10	07/06/10	3 Aerolíneas inauguran rutas transcontinentales desde El Prat
100/10	04/06/2010	Se ha anunciado la eliminación del formulario de llegada/salida a EEUU (I-94 W) para pasajeros Dispongan de la autorización electrónica ESTA aprobada, hacia finales del verano de 2010
099/10	03/06/2010	Laboral: Real Decreto Ley 8/2010: medidas urgentes a la jubilación.
098/10	01/06/2010	Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas acerca de la responsabilidad del transportista por pérdida de equipaje.
097/10	27/05/2010	Servicios mínimos de RENFE para la huelga del 28 de mayo de 2010
096/10	26/05/2010	Sesión informativa Volcán Islandia
095/10	25/05/2010	Actualización de la lista indicativa de agencias de viajes de la Comunidad Europea para la recepción de grupos de turistas chinos
094/10	25/05/2010	Situación de Islandia como destino turístico
093/10	25/05/2010	Publicidad Spanair
092/10	25/05/2010	Nube de cenizas volcánicas cláusula a incluir en los contratos con proveedores
091/10	25/05/2010	Amadeus Technology Forum 2010
090/10	21/05/2010	Huelga de tripulantes de cabina de British Airways: actualización
089/10	20/05/2010	Aplicación de la derogación de la norma de conducción de los 2 días a partir del 4 junio 2010
088/10	20/05/2010	La huelga de tripulantes de cabina de British Airways ha sido reestablecida
087/10	19/05/2010	Ampliación información coberturas Europea de Seguros que pueden ser de aplicación con el

14. CIRCULARES

		volcan
086/10	18/05/2010	Anulada la huelga de tripulantes de cabina de British Airways
085/10	18/05/2010	Protocolo Nube de ceniza volcánica
084/10	17/05/2010	Recordatorio: Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria
083/10	17/05/2010	Nuevas fechas para la realización de los cursos de tarifas y emisión de billetes de Amadeus
082/10	17/05/2010	Plan Formación ACAV
081/10	13/05/2010	Los cursos de tarifas y emisión de billetes de Amadeus previstos para este mes de mayo de 2010 han sido cancelados.
080/10	13/05/2010	Huelga de British Airways
079/10	13/05/2010	Cursos de tarifas y emisión de billetes de Amadeus
078/10	11/05/10	NUEVAS INCORPORACIONES DE ESPACIOS Y SERVICIOS A LA GUIA DE REUNIONES DEL BAIX LLOBREGAT
077/10	29/04/10	Cuba: exigencia seguro médico
076/10	27/04/10	Convocatoria Asamblea General Ordinaria
075/10	27/04/10	Air Comet: apertura concurso de acreedores
074/10	26/04/10	Workshop Buy Catalunya
073/10	22/04/10	Jornada "Innovació en turisme, cosa de tots"
072/10	21/04/10	Solicitud información pérdidas TTOO y AAVV – nube de cenizas
071/10	20/04/10	Paralización del espacio aéreo europeo – Derechos de los pasajeros aéreos
070/10	15/04/10	Paralización del espacio aéreo norte europa
069/10	14/04/10	Plan FuturE 2010
068/10	14/04/10	2º Estudio "Evaluación Reglamento 261/04"
067/10	09/04/2010	Situación Tailandia
066/10	08/04/2010	Nuevos requisitos IATA
065/10	07/04/2010	Obligación de remitir el certificado de empresa por internet
064/10	07/04/2010	SITC-Profesionales
063/10	07/04/2010	Aclaración sobre la última actualización de las lista de compañías aéreas prohibidas en la UE
062/10	31/03/2010	Actualización lista negra compañías aéreas
061/10	30/03/2010	Información Consultas Legislativas UE
060/10	29/03/2010	Auditoría en telecomunicaciones
059/10	24/03/2010	Misión Comercial a Marruecos
058/10	24/03/2010	Desconvocatoria huelga pilotos TAP
057/10	22/03/2010	Huelga Pilotos TAP
056/10	19/03/2010	Winsartorio/ Nueva Web ACAV-Winsartorio.com
055/10	18/03/2010	Acuerdo ACAV-Aresa Seguro Selección Plus
054/10	18/03/2010	Acció de promoció de Turisme de Barcelona
053/10	17/03/2010	Publicación tablas salariales en el BOE
052/10	16/03/2010	Huelga BA – Transporte alternativo
051/10	16/03/2010	Reclamaciones por la nevada de 8 de marzo de 2010
050/10	15/03/2010	Huelga British Airways
049/10	15/03/2010	Estudio de la UE sobre la actitud de los europeos respecto al Turismo
048/10	15/03/2010	Información ESTA
047/10	12/03/2010	Problemática reembolsos Lufthansa.
046/10	12/03/2010	Aprobación normativa interna nuevas reglas de localización
045/10	11/03/2010	Aclaración sobre los datos de las agencias de viajes que tienen que publicarse en los folletos y contratos
044/10	08/03/2010	Concesión de incentivos en el ámbito del Plan de Desarrollo Turístico
043/10	04/03/2010	Reunión ACAV / SPANAIR

14. CIRCULARES

042/10	04/03/2010	Congreso UNAV/AGRUPA 2010 en Madrid
041/10	25/02/2010	Cataluña Convention Bureau.
040/10	24/02/2010	Tallers de Turisme – OSONA TURISME -
039/10	23/02/2010	Modificación ley general defensa de consumidores y usuarios.
038/10	19/02/2010	Novedades 349
037/10	18/02/2010	Huelga pilotos alemanes- comunicado LH
036/10	16/02/2010	Reembolsos Quantum Air
035/10	15/02/2010	Tablas Salariales 2010
034/10	12/02/2010	Modelo 349
033/10	11/02/2010	Liquidación BSP Quantum- Reembolsos
032/10	10/02/2010	Workshops Turisme de Catalunya
031/10	09/02/2010	Consulta Comisión Europea sobre revisión de la Directiva de viajes combinados
030/10	11/02/2010	Ayuda al Programa de Soporte a la Innovación de PYMES: "Innoempresa Innovació".
029/10	04/02/2010	Nota de Prensa enviada por ACAV
028/10	04/02/2010	Plan FuturE 2010
027/10	03/02/2010	Liquidación Quantum Air
026/10	03/02/2010	Aprobación criterios financieros IATA
025/10	08/02/2010	Revisión de los límites de responsabilidad establecidos por el Convenio de Montreal y el Reglamento 889/2002 de responsabilidad de los transportistas aéreos
024/10	02/02/2010	Privilege Spain
023/10	29/01/2010	Participación SITC
022/10	29/01/2010	Reunión Spanair
021/10	28/01/2010	Quantum Air: Directrices a seguir
020/10	28/01/2010	Reunión con el Ministro de Industria de Marruecos – Fomento de Trabajo BCN -
019/10	26/01/2010	Nuevo Ordenamiento Laboral
018/10	20/01/2010	Nuevas tarifas cyberpago.
017/10	20/01/2010	Situación Japan Airlines: comunicado IATA
016/10	20/01/2010	SALARIOS 2010- NOL
015/10	20/01/2010	Plan de acciones promocionales 2010 Turisme de Barcelona
014/10	19/01/2010	Resumen Ley derechos de los extranjeros.
013/10	19/01/2010	Importante – reunión informativa criterios financieros IATA – 25-01-2010
012/10	19/01/2010	Pla Renova't d'Enllumenament
011/10	18/01/2010	Esquema Ley de Presupuestos Generales de 2010
010/10	15/01/2010	Nuevas reglas de localización.
009/10	15/01/2010	Seminarios AXA – WINSARTORIO
008/10	14/01/2010	Aclaraciones circular 07/10 Como proceder a la liquidación de ventas de Air Comet
007/10	13/01/2010	Como proceder a la liquidación de ventas de Air Comet.
006/10	13/01/2010	Reglamento 1371.2007 sobre derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril
005/10	12/01/2010	Liquidación Air Comet
05/10	12/01/2010	Adaptación de las agencias de viajes a la LSSI para evitar sanciones por incorrecta configuración y gestión de la web.
004/10	12/01/2010	Avales con proveedores
003/10	8 /01/2010	Novedades tributarias 2010
002/10	8 /01/2010	Pre-convocatòria Missió Siria Egipte_Març 2010 – Turisme de Catalunya -
001/10	7 /01/2010	Turismo de Cataluña Ferias 2010

15. INFORME COMUNICACIÓN

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.1. INTRODUCCIÓN

Mahala Comunicación ha gestionado en 2010 la comunicación de l'Associació Catalana d'Agències de Viatges, ACAV. Durante este año ACAV ha mantenido una presencia constante en los medios de comunicación, siendo para los medios de comunicación de Cataluña el interlocutor de referencia del sector de las agencias de viajes.

Actuaciones de comunicación

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

- Dar a conocer la **actividad propia de ACAV**: X Foro de ACAV y los workshops anuales.
- Posicionamiento como **interlocutor en temas generales de turismo y en defensa del sector**. Ante la Bolkestein o ante los casos de intrusismo (Renfe o empresa Plana)
- Ofrecer **información a las agencias de viajes y al consumidor final** en situaciones de crisis. Este año han sido especialmente importantes por los casos de la nube de ceniza y la huelga encubierta de los controladores aéreos.

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

Durante 2010 desde la ACAV se han realizado un total de **21 notas de prensa**.

4 febrero 2010

"ACAV propone al Ministerio de Fomento la creación de un fondo de garantía que defienda al consumidor ante los ceses de compañías aéreas"

11 marzo 2010

"La campaña turística de semana santa se puede ver afectada por las consecuencias del temporal"

15. INFORME COMUNICACIÓN

22 marzo 2010

"Las reservas de semana santa se sitúan en número similares a 2009"

13 abril 2010

"59 empresas turísticas presentan su oferta para la temporada 2010 en el Workshop de ACAV"

19 abril 2010

"32 empresas turísticas presentan su oferta turística para la temporada en el Workshop de ACAV en Girona"

20 abril 2010

"34 empresas turísticas presentan su oferta para la temporada en el Workshop de ACAV en Andorra"

21 abril 2010

"33 empresas turísticas presentan su oferta para la temporada en el Workshop de ACAV en Tarragona"

23 abril 2010

"La ACAV proyecta la creación de un fondo de calamidades que defienda al consumidor en casos de fuerza mayor"

18 mayo 2010

"La ACAV ofrece a los consumidores las directrices a seguir en caso de verse afectado por la nube de ceniza"

5 julio 2010

"Las reservas de verano serán similares al año pasado según la ACAV"

15. INFORME COMUNICACIÓN

6 julio 2010

"ACAV reclama a Renfe el cese de la comercialización de servicios turísticos a través de su web www.vacaciones.renfe.com"

22 julio 2010

"ACAV reclama al Ministerio de Fomento a que inste a Renfe al cese de la actividad de ofrecer servicios turísticos a través de su web"

22 septiembre 2010

"ACAV reclama a la empresa Plana de Tarragona el cese de la comercialización de servicios turísticos de transporte"

29 septiembre 2010

"Seguimiento huelga 29S: Normalidad y tranquilidad en las agencias de viajes catalanas según la ACAV"

1 octubre 2010

"Código de Consumo de Cataluña: ACAV reclama flexibilidad para la adaptación del sector y se felicita por la introducción de otros aspectos muy reclamados"

13 octubre 2010

"La ACAV reúne a expertos del sector turístico y empresarial para debatir cómo sobrevivir y salir fortalecido de la crisis"

23 noviembre 2010

"El X Foro de ACAV augura el fin de la crisis y se centra en el cambio de modelo empresarial"

1 diciembre 2010

"El puente estará marcado por los destinos de proximidad y el inicio de la temporada de nieve"

15. INFORME COMUNICACIÓN

3 diciembre 2010

"Situación controladores aéreos: ACAV reclama una actuación del Ministerio de Fomento ante unos hechos que considera de extrema gravedad"

7 diciembre 2010

"ACAV valora en 350 millones de euros los perjuicios económicos de la huelga encubierta de controladores"

15 diciembre 2010

"UCAVE y ACAV cuestionan la adaptación en Cataluña de la directiva Bolkestein"

15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA

Rueda prensa conjunta del sector- Subida del IVA

Fecha: 17 marzo 2010

Lugar: Centro de Turismo Colón, Madrid

"Las principales asociaciones de agencias de viajes se unen en la protesta contra el incremento del IVA por el Gobierno"

Valoración: resultados positivos, con gran presencia de medios y repercusión en los medios.

Asistencia de prensa:

Cadena Ser

Onda Cero

TV Madrid

TVE

Agenttravel

Onda 6 TV

Onda Madrid TV

Dossier Empresarial

Hosteltur

Europa Press

Com Radio

Expansión

15. INFORME COMUNICACIÓN

Cope

Efe

Preferente

Viajeros

Cuatro

80 Días

Catalunya Radio

TV Asturias

Punto Radio

ABC

Workshop ACAV Barcelona

Fecha: 13 abril 2010

Lugar: La Llotja

"50 empresas presentan su oferta turística para la temporada de verano en el workshop de ACAV"

Valoración: presencia de medios en la presentación y noticias al respecto. Tanto en Barcelona como de los workshops provinciales.

Asistencia de prensa:

ACN

BTV

Cadena Ser

Catalunya Radio

Com Ràdio

Com Ràdio- El Dia

Cope

Efe

El Periódico

Europa Press

Expansión

Onda Cero

Onda Rambla

Rac 1

RNE

Travelport

TV3

15. INFORME COMUNICACIÓN

Workshop ACAV Madrid

Fecha: 22 abril 2010

Lugar: Hotel Husa Princesa

Valoración: muy baja presencia de medios en la comida, y prácticamente nula en el workshop. La comida fue positiva para establecer el contacto con periodistas no habituales de Madrid. En el workshop, el tema del horario (17.30h) fue muy complicado para la asistencia de los medios.

Comida de prensa- asistencia:

Cinco Días

El Economista

Hosteltur

La Gaceta de los Negocios

Workshop- asistencia:

Viajeros

X Foro ACAV

Fecha: 23 noviembre 2010

Lugar: Fira Barcelona

"El sector empresarial debate cómo sobrevivir y salir fortalecido de la crisis"

Valoración: amplia asistencia de los medios de comunicación al foro. Muchos no estuvieron toda la jornada, sino en los momentos de mayor interés. Fue especialmente importante la repercusión en radio.

Asistencia de prensa:

ACN

Efe

El Economista

El Periódico

Europa Press

Expansión

BTV

Cadena Ser

Catalunya Ràdio

Com Ràdio

Cope/Rodamon

Onda Rambla/Més que viatges

R4

15. INFORME COMUNICACIÓN

TV3
Agenttravel
Hosteltur
Iconotur
L'Econòmic
Savia

15.4. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Durante 2010 se han atendido un total de **123 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:

- Previsiones semana santa
- Incidencia nube ceniza
- Previsiones verano
- Previsiones puente diciembre
- Situación controladores
- Previsiones navidad

Presencia en los medios de comunicación

La ACAV ha tenido en 2010 una presencia constante en los medios de comunicación: medios de información general, prensa económica, medios on line, revistas sectoriales, radio y televisión.

A nivel de prensa escrita, se han registrado un total de **557 noticias** que hacían referencias a la actividad de ACAV, sus recomendaciones o posicionamiento en temas de información sectorial y general.

En el anexo 1 se puede consultar una selección de las noticias más significativas.

En radio y televisión, se han contabilizado **147 menciones** de ACAV. Se han registrado noticias en informativos, entrevistas personales a miembros de la directiva y participación en tertulias de programas radiofónicos.

Resumen de comunicación

La ACAV ha continuado en 2010 con una política de comunicación activa, con una generación de noticias constante a los medios de comunicación, tanto con temas más sectoriales como de información general y de defensa del consumidor. La ACAV sigue siendo un referente de los medios de comunicación para la actualidad turística y sectorial de las agencias de viajes.

15. INFORME COMUNICACIÓN

Como objetivo para 2010 se había marcado el objetivo de aumentar el conocimiento de la Asociación en Madrid. En este sentido, se celebró la comida de prensa con medios de Madrid aprovechando la celebración del workshop. Pese a que no fue un hecho de gran asistencia de medios, es positivo al tratarse del contacto con algunos periodistas de turismo de Madrid que a partir de ese momento ya tienen a ACAV como fuente de información para temas de interés para el sector.

Desde Mahala Comunicación creemos que de cara a 2011 los ejes de comunicación han de ser:

- Potenciar el papel de ACAV en defensa del consumidor.
- Informar a los asociados y al sector profesional de las acciones de ACAV.
- Tener un papel protagonista en las asociaciones de agencias de viajes (de cara a una posible confederación de asociaciones).
- Promocionar la presencia de ACAV en los medios de Madrid en la línea iniciada en 2010, siendo referente no únicamente en Cataluña.
- Potenciar el papel de ACAV en las redes sociales a través de la comunicación 2.0.