**PROYECTO DE DECRETO ------------ POR EL QUE SE REGULAN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA**

El artículo 10.Uno.16 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado mediante Ley Orgánica 4/1982, atribuye a esta Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de promoción, fomento y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

La Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, aprobada en el ejercicio de la competencia citada, establece el marco jurídico general en el que ha de desarrollarse la actividad turística en la Región de Murcia, fijando como principios rectores, entre otros, el de considerar el turismo como una industria estratégica para el desarrollo de la Región y respetando el principio de la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado. Igualmente establece, como competencia de la administración regional en materia de turismo, la ordenación de la actividad turística mediante la clasificación de las empresas del sector.

Tal y como se indica en la Exposición de Motivos de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia, es necesario facilitar la inversión productiva, modificando el marco legislativo y establecer normativas que faciliten los trámites administrativos y eliminen obstáculos innecesarios, adaptándose mejor a la innovación empresarial.

El artículo 25 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia define como alojamiento turístico el establecimiento abierto al público en general, dedicado de manera habitual a proporcionar hospedaje temporal mediante precio, con o sin otros servicios complementarios. Refiriéndose el artículo 27 del indicado texto legal a la modalidad de alojamiento de establecimientos hoteleros, los clasifica en hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones.

Respecto de la normativa anterior merece consideración especial la recuperación de la modalidad de hostales, siendo establecimientos que están más cerca de la figura de hotel que de pensiones. Aquellos establecimientos que no pudiendo ser clasificados como hoteles por no cumplir lo preceptuado para ello, sin embargo superan lo indicado para pensiones. Se trata de una figura intermedia entre hoteles y pensiones. Esto conllevará una nueva clasificación de ciertos establecimientos que, por sus características, fueron clasificados como pensiones y que con el presente decreto podrán serlo como hostales.

Como otra principal novedad se recoge un nuevo sistema para la obtención de categoría que permite tener en cuenta, no sólo las infraestructuras y el cumplimiento de unos mínimos obligatorios según cada una de ellas, sino también la libre elección por los titulares de los alojamientos de una serie de servicios, todo ello puntuable. La puntuación obtenida por la suma de la totalidad de criterios de obligado cumplimiento y de libre elección determinará la categoría que corresponda al establecimiento en cuestión.

Con el fin de elaborar la tabla donde se recogen los criterios agrupándolos por servicios y dependencias se ha seguido el esquema establecido por el sistema Hotelstar Union. Se ha partido de lo establecido en el Decreto 91/2005, de 22 de julio, volcando las obligaciones y prescripciones técnicas en él recogidas a un formato de tabla y se han añadido otros criterios recogidos en el sistema Hotelstar Union.

Se recogen en el texto del presente decreto aspectos que desde la entrada en vigor del Decreto 91/2005 se ha visto la necesidad de ser y adaptarlos con el fin de hacer más fácil la clasificación turística de los alojamientos.

Por lo tanto la regulación contemplada en el presente decreto en comparación con la anterior recogida en el Decreto 91/2005 aconsejan la elaboración de una nueva norma y no la modificación de la existente.

El presente decreto consta de 43 artículos distribuidos en cinco capítulos, así como de una disposición transitoria, una derogatoria y dos finales.

El Capítulo I está dedicado a las disposiciones generales, estableciendo la clasificación ampliamente reconocida de hoteles y hoteles-apartamentos en cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas, los hostales con dos y una estrellas y las pensiones con categoría única. Cabiendo la posibilidad de que los hoteles y hoteles-apartamento de tres, cuatro y cinco estrellas, que superen cierto porcentaje de la puntuación mínima para su categoría, puedan usar el término “superior”. Igualmente, los hostales y pensiones que presten el servicio de desayuno, además del inherente de alojamiento, podrán usar en su denominación comercial el término “Bed and Breakfast” (B&B), expresión que, aun siendo discutible el tener o no cabida en una norma de rango reglamentario como este decreto, es ampliamente reconocida en el sector turístico internacional e identifica a un tipo concreto de alojamiento. También se permite en un mismo establecimiento la coexistencia de hotel y hotel-apartamento, siempre que ostenten la misma categoría y sean explotados por el mismo titular. Se contempla el carácter público de los establecimientos hoteleros y la posibilidad de que los titulares de los mismos acuerden normas de régimen interior sobre el uso de los servicios e instalaciones. Se entiende necesaria en todos los establecimientos la existencia de un responsable encargado de velar por la correcta prestación de los servicios y del cumplimiento de la normativa de orden turístico.

Establece el decreto la obligación de que los titulares de los establecimientos tengan formalizado un seguro de responsabilidad civil para garantizar los posibles riesgos de la explotación. En este sentido el artículo 21.3 de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia, en la redacción dada por la Ley 11/2014, indica que la normativa de desarrollo de cada una de las actividades fijará las cuantías y características de los seguros.

El Capítulo II es el dedicado al régimen de servicios, precios y reservas. En el espacio físico donde se preste el servicio de recepción y conserjería se podrán ubicar otras actividades, siempre que las dimensiones del vestíbulo lo permitan. Igualmente se contempla la posibilidad de compatibilizar el comedor de los clientes del hotel como establecimiento de restauración. Se refiere también a las facturas por los servicios recibidos y al cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones. La regulación de alguno de estos aspectos excede las competencias que en materia turística tiene encomendado el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, como es el caso de las facturas, su contenido, emisión y conservación, y que las empresas de alojamiento deben de cumplir. En materia de hojas de reclamaciones es la propia Ley de Turismo, Ley 12/2013, la que en su artículo 40-6 por la especialidad de la materia y los destinatarios aumenta los idiomas en que debe de estar redactado el cartel anunciador de su existencia respecto de lo indicado en la normativa general de defensa de consumidores. Se trata en este Capítulo lo concerniente a las reservas y anulaciones, la admisión del cliente, comienzo y final del alojamiento.

Especial mención requiere lo concerniente a las medidas de prevención y extinción de incendios. Esta materia es de la máxima importancia en un local abierto al público y objeto de una prolija normativa que sobrepasa la especialidad turística. Todo establecimiento de alojamiento turístico debe cumplir la normativa existente al respecto y plasmada, de manera general y específica, en el Código Técnico de la Edificación (Seguridad en caso de incendio. SI). Precisamente, por la directa relación con la seguridad de los clientes se recogen en este Capítulo una serie de extremos hacia los que la administración turística prestará una especial atención: revisión de medios de extinción, recorridos de evacuación, salidas de emergencia, luminarias y señalización e información para la evacuación.

El Capítulo III es el concerniente a las prescripciones técnicas comunes a todo tipo de establecimiento hotelero. En el cómputo de la superficie de las habitaciones se ha incorporado un nuevo criterio de medición relativo al espacio frente a armarios empotrados. Con el fin de facilitar el turismo familiar o de grupos reducidos, se contempla la posibilidad de existencia de habitaciones llamadas familiares, donde pueden alojarse hasta cuatro personas en camas instaladas permanentes, sin tener que contratar más de una habitación o usar camas supletorias, como hasta ahora ocurría. A la hora de enumerar la composición de los cuartos de baño o aseo se ha tenido en cuenta la realidad manifestada por el sector, no exigiendo la existencia de bidé en todas las dependencias así como la posibilidad de elegir entre bañera o pie de ducha.

El Capítulo IV se refiere a los requisitos específicos de cada modalidad de establecimiento hotelero. Se divide a su vez en cuatro secciones: hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones.

La Sección primera está referida a los hoteles estableciendo un nuevo sistema de clasificación por puntos, fijando una puntuación mínima para cada categoría. Los criterios de clasificación, con su correspondiente puntuación, se indican en el artículo 29, agrupándolos por servicios y tipo de dependencias. Este modo de clasificación está basado en el sistema Hotelstar Union y auspiciado por la Secretaría de Estado de Turismo y de acuerdo con los empresarios del sector representados en la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Se ha pretendido basar la clasificación en criterios de servicios y calidad más que en los propiamente arquitectónicos o de infraestructura, dejando opción al titular del establecimiento de elegir los criterios que estime conveniente en función del público al que quiere dirigir su actividad.

La Sección segunda es la dedicada a los hoteles-apartamento, que son hoteles que cuentan en las habitaciones con lo necesario para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas. Al ser hoteles deberán, en primer lugar, estar calificados en una de las categorías detalladas en la Sección primera del Capítulo V, y además cumplir los requisitos específicos relacionados para la categoría que se pretenda.

Con la Sección tercera se recupera la modalidad de hostal, pretensión demanda por el sector para calificar a un tipo de alojamiento que, si bien no cumple con los requisitos para ser hotel, tiene unas prestaciones superiores a las pensiones. En definitiva se trata de una modalidad intermedia entre hoteles y pensiones. Se dividen en dos categorías, una o dos estrellas.

Y por último la Sección cuarta se refiere a las pensiones con una categoría única. Es la modalidad más modesta de los establecimientos hoteleros, y por lo tanto los requisitos son básicos para proporcionar un servicio de hospedaje digno y con una calidad mínima.

El Capítulo V recoge el procedimiento de clasificación. Se contempla la posibilidad de que los promotores, que estén planeando la construcción o puesta en marcha de un establecimiento hotelero puedan solicitar a la administración la emisión de un informe de la adecuación del proyecto a la normativa turística, en concreto a las prescripciones del presente decreto, con el fin de conocer con anterioridad los posibles incumplimientos y corregirlos en fase de redacción antes de acometer el inicio de las obras.

En cuanto a las posibles alternativas de intervención administrativa en relación con las actividades económicas, se decanta el decreto por el régimen de declaración responsable. Esta declaración responsable lo es a los solos efectos de tener conocimiento la administración turística de la actividad de alojamiento que se va a realizar, así como servir de solicitud de su clasificación. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de otras normativas y la obtención de licencias o autorizaciones que deban de emitir otros organismos en virtud de sus respectivas competencias, especialmente la licencia de actividad a emitir por los ayuntamientos.

Por medio de la Disposición transitoria se establece que los establecimientos que a la entrada en vigor del presente decreto se encuentren inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia mantendrán su categoría, independientemente de que en cualquier momento puedan solicitar modificar la misma en función de los criterios de esta norma.

La Disposición derogatoria hace lo propio respecto el Decreto 91/2005, y la Disposición final primera faculta al Consejero en materia de turismo para dictar las normas de desarrollo.

El presente decreto ha sido sometido a informe de la Mesa de Turismo de la Región de Murcia, como ente representativo de los diferentes sectores profesionales, empresariales y académicos relacionados con el turismo. Igualmente ha emitido informe el Consejo Asesor Regional de Consumo.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, previos informes del Consejo Económico y Social y de la Dirección de los Servicios Jurídicos, de acuerdo/oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día ------------,

DISPONGO

CAPITULO I

**Disposiciones generales**

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente norma tiene por objeto la ordenación de los establecimientos hoteleros definidos en el artículo 27 de Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, estableciendo los requisitos que deben de cumplir tanto los establecimientos como las empresas explotadoras, el procedimiento para su clasificación turística y el régimen de funcionamiento y de prestación de servicios.

2. Los establecimientos hoteleros se someterán a las prescripciones de la Ley de Turismo, a lo establecido en la presente norma y a la normativa sectorial que, en su caso, les sea de aplicación.

3. Quedan excluidos de la presente norma:

a) La simple tenencia de huéspedes con carácter estable.

b) El arrendamiento de fincas urbanas celebrado por temporada, contemplado en la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.

c) El uso de establecimientos e instalaciones residenciales regulados por normativa sectorial propia, tales como instalaciones juveniles, sanitarias, deportivas, docentes, residencias de ancianos, residencias para estudiantes, así como establecimientos en los que se ejercen actividades claramente no turísticas.

Artículo 2. *Clasificación y categorías.*

Los establecimientos hoteleros se clasifican en las siguientes modalidades:

1. Hoteles: de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
2. Hoteles-Apartamentos: de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
3. Hostales: de dos y una estrella.
4. Pensiones.

Artículo 3. *Hoteles.*

Son hoteles los establecimientos que, ofreciendo alojamiento mediante precio, con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupen la totalidad de uno o varios edificios o parte independizada de ellos, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y que reúnan los requisitos especificados en la presente norma.

Artículo 4. *Hoteles-Apartamentos.*

Son hoteles–apartamentos los hoteles que cuentan con las instalaciones necesarias para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas en la misma unidad alojativa ajustándose a los requisitos especificados en la presente norma.

Artículo 5. *Hostales y pensiones.*

Los hostales y pensiones son establecimientos hoteleros que, tanto por sus dimensiones como por su estructura, tipología o servicios no llegan a los niveles exigidos para los hoteles. Podrán ocupar sólo una parte del edificio donde se ubiquen. Según las características y requisitos establecidos en este decreto los establecimientos se clasificarán en una u otra modalidad.

Artículo 6. *Compatibilidad*.

Se podrá compatibilizar la existencia en un mismo establecimiento de hotel y hotel-apartamento, siempre que tengan la misma categoría y sean explotados conjuntamente por la misma persona física o jurídica. La clasificación como hotel u hotel-apartamento estará determinada por la modalidad que sea más predominante.

Artículo 7. *Carácter público de los establecimientos.*

1. Los establecimientos hoteleros regulados en esta norma son considerados locales de uso público, siendo libre el acceso y la permanencia en los mismos de los usuarios, al objeto de recibir los servicios que en cada caso correspondan, sin más limitaciones que las de su propia naturaleza y capacidad, ni más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.

Sus titulares podrán acordar normas de régimen interior sobre el uso de los servicios e instalaciones que deberán de estar expuestas en lugar claramente visible para el público y a su disposición, respetando en todo caso los derechos y libertades reconocidos constitucionalmente.

2. Queda prohibido el acceso de animales domésticos en estos establecimientos, salvo que los titulares de los mismos lo autoricen expresamente con anuncios visibles. La admisión de animales domésticos se ajustará, en todo caso, a lo establecido en las disposiciones vigentes en la materia. Quedan excluidos de la prohibición genérica de este apartado los perros lazarillo que acompañan a los invidentes.

Artículo 8. *Distintivos.*

En todos los establecimientos hoteleros será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal y en lugar visible, del distintivo o placa identificativa, conforme al modelo y características que se determinen, donde conste la clasificación y categoría del establecimiento.

Artículo 9. *Denominaciones.*

1. Los establecimientos hoteleros no podrán usar en su denominación términos distintos a los de la modalidad que tengan reconocida.

2. No podrán emplearse las palabras «parador», «turismo» y sus derivados, así como el uso de iniciales, abreviaturas o términos que puedan inducir a confusión.

3. Los establecimientos clasificados como hostal o pensión que presten el servicio de alojamiento y desayuno podrán usar la denominación comercial Bed and Breakfast (B&B).

Artículo 10. *Publicidad*.

1. Ningún establecimiento podrá usar la denominación, rótulo o distintivo diferente a los que le correspondan a su clasificación, ni ostentar otra categoría de aquella en la que se encuentre clasificado.

2. En la publicidad, facturas y demás documentación del establecimiento, deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, la clasificación y categoría reconocidas por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

3. No se podrá hacer referencia a clasificación o categoría de establecimientos mientras no se presente la declaración responsable indicada en el artículo 38.

Artículo 11. *Responsable del establecimiento.*

1. La existencia de un responsable del establecimiento será preceptiva en todos los grupos y categorías.

2. Corresponde al responsable del establecimiento la gestión del mismo ante el usuario, debiendo velar especialmente tanto por su buen régimen de funcionamiento y correcta prestación de todos los servicios, como por el cumplimiento de las normas de orden turístico vigentes.

3. La designación y cambios que se produzcan respecto del responsable deberán ser comunicados por el titular del establecimiento al Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Artículo 12. *Seguro de responsabilidad civil.*

Los titulares de los establecimientos hoteleros deberán tener suscrito un contrato de seguro de responsabilidad civil que cubra, de forma suficiente, los posibles riesgos de la actividad turística de alojamiento. En cualquier caso la cuantía mínima de cobertura será de quinientos mil euros por siniestro. Los contratos de seguro deberán mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de la actividad de alojamiento. Estas coberturas deben incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

CAPITULO II

**Régimen de servicios, precios y reservas**

Artículo 13. *Servicios generales.*

1. La recepción y conserjería constituirán el centro de relación con los clientes a efectos administrativos, de asistencia e información. En el supuesto de que este servicio se preste en el vestíbulo del establecimiento se podrá compatibilizar en este espacio el ejercicio de más de una actividad, siempre y cuando se preste en un área funcionalmente independiente.

2. En la recepción se hallarán el cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones, las hojas de reclamaciones y el listado de precios.

3. Los establecimientos que presten u ofrezcan servicio de lavandería y planchado serán responsables del mismo, aun cuando dicho servicio estuviera contratado con una empresa especializada.

4. En los establecimientos hoteleros que no dispongan de cajas fuertes individuales en todas sus habitaciones deberá prestarse el servicio gratuito de custodia de objetos de valor que, a tal efecto, sean entregados por los huéspedes contra recibo. Los establecimientos no serán responsables de los que así no les sean entregados.

Artículo 14. *Servicio de comedor.*

1. Los establecimientos con comedor prestarán el servicio de desayuno, almuerzo y cena, debiendo disponer de cocina.

2. Los establecimientos hoteleros sin comedor podrán ofertar el servicio de desayuno.

3. La prestación del servicio de comedor, en su caso, tendrá lugar dentro del horario fijado por el establecimiento.

4. Se podrá compatibilizar el uso de unas mismas dependencias para su utilización como comedor de los clientes alojados en el hotel y como establecimiento de restauración, siempre y cuando se cumplan las dimensiones mínimas fijadas en el Capítulo IV.

Artículo 15. *Hojas de reclamaciones.*

Todos los establecimientos regulados en esta norma deberán tener a disposición y facilitar a los clientes las correspondientes hojas de reclamaciones en los términos establecidos en el Decreto nº 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Su existencia se anunciará al público de forma visible que permita su fácil lectura y expresada en español, inglés y en otros dos idiomas a elegir, de acuerdo con el artículo 40.6 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia.

Artículo 16. *Precios y facturación.*

1. Los precios de los servicios prestados en los establecimientos hoteleros son libres, pudiéndose fijar y modificar a lo largo del año, distinguiéndose entre los distintos tipos de habitaciones, temporadas, camas supletorias, cunas para niños, garajes o aparcamientos, pensión alimenticia en su caso y el de los demás servicios.

2. Las relaciones de precios deberán figurar en lugares perfectamente visibles y legibles que permitan su lectura sin dificultad, para garantizar su previo conocimiento por los clientes. En ningún caso se podrán cobrar precios superiores a los que estén expuestos al público. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.

3. Los establecimientos hoteleros están obligados a expedir facturas o documentos sustitutivos en la forma legalmente establecida, debiendo reflejar los servicios y productos que por cualquier concepto se cobre al cliente.

Artículo 17. *Reservas y anulaciones.*

1. Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán exigir a los clientes una cantidad anticipada en concepto de señal por la reserva del alojamiento. Tanto para la reserva como para su anulación se estará a las condiciones que pacten libremente las partes.

2. Salvo pacto en contrario, cesará la obligación de mantener la reserva, con pérdida de señal, cuando el alojamiento no fuere ocupado antes de las 12:00 horas del día siguiente al fijado para ello, excepto que dentro de dicho plazo el usuario confirme su llegada y ésta se haya de producir antes de que el importe del alojamiento por los días a transcurrir exceda de la cuantía de la señal.

Artículo 18. *Admisión.*

El cliente deberá ser informado antes de su admisión del precio que le será aplicado, a cuyo efecto se le hará entrega de un documento en el que constará nombre y categoría del establecimiento, el código de identificación fiscal, unidad de alojamiento, precios de la misma, fecha de entrada y fecha y hora de salida prevista, así como la hora máxima de finalización de la estancia. Dicho documento será firmado por el cliente y su copia se conservará en el establecimiento durante un año.

Artículo 19. *Alojamiento: comienzo y terminación.*

1. El alojamiento se contará, salvo pacto en contrario, por días o jornadas, que comenzará a las 15:00 horas del día de entrada y terminará a las 12:00 horas del día de salida.

2. Será requisito indispensable para ocupar el alojamiento la previa inscripción de los usuarios en el correspondiente registro del establecimiento, mediante exhibición de los documentos acreditativos de su identidad. En la inscripción se hará constar nombre y apellidos de todos los usuarios mayores de edad, DNI o documento que lo sustituya, así como la fecha de entrada y salida.

3. Los titulares, por sí o a través de sus asociaciones o centrales de reservas, deberán colaborar con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia a efectos de información estadística.

Artículo 20. *Prevención y extinción de incendios.*

En materia de prevención y extinción de incendios se observarán, especialmente, los siguientes extremos:

a) Que se han revisado los medios de extinción de incendios.

b) Que los recorridos de evacuación están libres de objetos u obstáculos en todo su ámbito y recorrido.

c) Que las puertas de salida de emergencia están libres de objetos y obstáculos.

d) Que las luminarias de señalización y emergencia están en buen estado de funcionamiento.

e) Que la señalización de los recorridos para la evacuación y salida de emergencia están en buen estado.

f) Que en la salida de cada habitación existe, en lugar fácilmente visible, un plano de la planta del establecimiento donde esté ubicada, señalando su situación y el recorrido de evacuación más próximo a la misma, así como la ubicación del extintor más cercano. La leyenda del plano estará, al menos, en idioma castellano e inglés.

CAPITULO III

**Prescripciones técnicas**

Artículo 21. *De las habitaciones.*

1. Los establecimientos hoteleros podrán disponer de habitaciones individuales, dobles, dobles con salón, suite y habitaciones familiares. Cuando se disponga sólo de habitaciones dobles y su uso sea individual se les aplicará una tarifa ajustada al mismo.

2. Tienen la consideración de habitaciones dobles con salón o junior suite, aquellas en las que existan dependencias destinadas a dormitorio, con su baño/aseo correspondiente y un salón independizado o no.

3. Se consideran suites los conjuntos de dos o más habitaciones con sus correspondientes cuartos de baño y al menos un salón.

4. Se consideran habitaciones familiares aquellas en las que, cumpliendo con las dimensiones especificadas en el Capítulo IV, para cada categoría, permitan una capacidad alojativa máxima de 4 plazas mediante la instalación, con carácter permanente, de hasta 4 camas. Solo se permitirá la existencia de una cama supletoria en este tipo de habitaciones con las condiciones establecidas en el artículo siguiente. El porcentaje de habitaciones familiares será como máximo del 50 % del total de las habitaciones del establecimiento.

5. No se permitirán la existencia de literas en las habitaciones de los establecimientos hoteleros.

6. Las habitaciones estarán identificadas con un número en el exterior de la puerta. Si están en más de una planta el primer dígito corresponderá a ésta.

7. Las habitaciones deberán estar convenientemente insonorizadas, tanto en sentido vertical como horizontal, así como los lugares de reunión y comedores.

Artículo 22. *Camas supletorias.*

La instalación de camas supletorias en las habitaciones estará condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Se comunicará previamente al Instituto de Turismo de la Región de Murcia las habitaciones en las que se podrán instalar.

2. Podrá haber como máximo dos camas supletorias por habitación cuando la superficie de ésta exceda de un 15% de la mínima exigida para su categoría por cada cama supletoria a instalar.

3. Las camas supletorias no podrán estar instaladas permanentemente en las habitaciones, salvo que se trate de un mueble convertible.

4. Se instalarán a solicitud expresa de los clientes, debiendo constar en la correspondiente factura tal petición.

Artículo 23. *De los cuartos de baño y aseos en habitaciones.*

Con independencia de las soluciones arquitectónicas o distribución que pudieran tener las habitaciones, el inodoro estará siempre cerrado e independizado de la zona destinada a dormitorio, debiendo disponer de ventilación directa o forzada.

Artículo 24. *Escaleras, ascensores y pasillos.*

Las escaleras y ascensores de clientes comunicarán todas las plantas susceptibles de ser utilizadas por los mismos. Las escaleras y ascensores de servicio relacionarán todas las plantas del establecimiento.

En los hoteles y hoteles-apartamentos de 5, 4 y 3 estrellas, la anchura exigida como mínimo en los pasillos podrá ser reducida en un 20%, cuando existan habitaciones en un solo lado de todo el pasillo, siendo la reducción de un 10% en los de una y dos estrellas.

Artículo 25. *Zona de clientes.*

Los espacios destinados a cafetería, salas de lectura, televisión y juegos podrán computarse a efectos de superficie de salón social, con las dimensiones mínimas establecidas para cada modalidad.

La superficie que exceda de la mínima obligatoria en vestíbulos podrá computarse como salón social, siempre que cuente con mobiliario suficiente.

Artículo 26. *Cómputo de superficies.*

1. La superficie computable de las diversas dependencias será la útil.

2. En el cómputo de las superficies de las habitaciones no se incluirán las correspondientes a salones, baños, aseos, pasillos y vestíbulos, en su caso. Sin embargo, se incluirá en ese cómputo la superficie de los armarios empotrados. En los pasillos en los que se ubiquen armarios empotrados, se computará a efectos de superficie, el espacio que se halle frente a los mismos.

3. En las habitaciones abuhardilladas no se computará, a efecto de superficie, aquella cuya altura libre sea inferior a 1,50 metros.

Artículo 27. *Mantenimiento y conservación de las instalaciones.*

La calidad de las instalaciones, equipamientos y mobiliario, tendrá que estar en consonancia con la categoría que ostente el establecimiento, y su titular velará por que se encuentren en buen estado de conservación y limpieza en todo momento.

CAPITULO IV

**Requisitos específicos para cada modalidad**

Sección primera

**Hoteles**

Artículo 28. *Normas sobre el sistema de calificación por puntos.*

1. A efectos de obtener la categoría correspondiente los hoteles deben cumplir los requisitos indicados como obligatorios a cada una de ellas (OBLI) y optar por las condiciones o servicios de libre elección (celda vacía de contenido), según tabla recogida en el artículo 29, cuya suma de unos y otros posibilite la puntuación suficiente para acceder a la categoría pretendida. El signo guion medio en la tabla indica que el criterio al que se refiere no está permitido para esa categoría.

2. Para aplicar el sistema de puntuación se tienen que tener en cuenta las normas siguientes:

a) Se denominan “criterios” tanto los requisitos obligatorios para cada categoría como las condiciones o servicios de libre elección.

b) Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada, cuya suma dará como resultado la puntuación final.

c) Las medidas y dimensiones que figuren como requisitos obligatorios se entenderán que son mínimas.

Artículo 29. *Puntuación mínima de cada categoría.*

1. A los efectos de acceder a una categoría, se tiene que obtener la puntuación mínima siguiente:

1 estrella: 280 puntos

2 estrellas: 350 puntos

3 estrellas: 425 puntos

4 estrellas: 500 puntos

5 estrellas: 700 puntos

2. Los establecimientos de tres y cuatro estrellas, que superen en un 50% la diferencia entre la puntuación mínima de su categoría y la de la siguiente, podrán usar en su denominación comercial el término “superior”. Los establecimientos de cinco estrellas, que superen en un 50% la diferencia entre la puntuación mínima de su categoría y la puntuación máxima de la tabla, podrán usar en su denominación comercial el término “superior” o “lujo”.

Artículo 30. *Criterios de calificación del grupo hoteles.*

| **Área** | **Nº** | **Criterio** | **Puntos** | **\*** | **\*\*** | **\*\*\*** | **\*\*\*\*** | **\*\*\*\*\*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Edificio/Habitaciones** | | | | | | | | |
| **Limpieza** | 1 | El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario están en buenas condiciones de limpieza e higiene | 0 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Conservación** | 2 | Las instalaciones y equipamientos están en buen estado de funcionamiento | 0 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Aspecto general** | 3 | El mobiliario está en consonancia con la categoría del establecimiento | 0 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 4 | Terrazas y jardines en zonas comunes | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 5 | El establecimiento está ubicado en un edificio declarado Bien de Interés Cultural o catalogado | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 6 | La ubicación del establecimiento es céntrico urbano/primera línea playa | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 7 | La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente | 8 |  |  |  |  |  |
| **Recepción** | 8 | Mostrador de recepción separado en el vestíbulo. Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 9. | 17 |  |  |  |  |  |
|  | 9 | Mostrador o área funcionalmente independiente. | 10 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Habitaciones** | 10 | Habitaciones adaptadas conforme a normativa sobre accesibilidad | 9 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 11 | Número de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad superior al obligatorio. | 2 puntos por cada una. Máximo 10 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 12 | Habitaciones identificadas con un número en el exterior de la puerta. Si están en más de una planta el primer dígito identificará la misma | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 13 | Ventilación al exterior o a patios no cubiertos | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 14 | Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 15 | Superficie mínima. Habitaciones individuales (si existen) | 20 | OBLI 7 m2 | OBLI 7,5 m2 | OBLI 8 m2 | OBLI 9 m2 | OBLI 10 m2 |
|  | 16 | Superficie mínima. Habitaciones dobles | 20 | OBLI 12 m2 | OBLI 14 m2 | OBLI 15 m2 | OBLI 16 m2 | OBLI 17 m2 |
|  | 17 | Habitaciones comunicadas en número ≥ 10 % del total. | 4 |  |  |  |  |  |
|  | 18 | Porcentaje de habitaciones que exceden del tamaño mínimo requerido ≥ 20 %. | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 19 | Porcentaje de habitaciones que exceden del tamaño mínimo requerido ≥ 30 %. Si se obtiene puntuación en este criterio no se obtendrá por el 18. | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 20 | El 10% del total de las habitaciones dispone de balcón o terraza | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 21 | El 50% de las terrazas de las habitaciones con superficie ≥ 4m2 | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 22 | Habitaciones dobles con salón o junior suite (si existen) | 10 puntos por habitación Máximo 30 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 23 | Superficie mínima habitación (en dobles con salón o junior suite) |  | OBLI 11 m2 | OBLI 12 m2 | OBLI 13 m2 | OBLI 14 m2 | OBLI 15 m2 |
|  | 24 | Superficie mínima salón (en dobles con salón o junior suite) |  | OBLI 8 m2 | OBLI 9 m2 | OBLI 10 m2 | OBLI 10 m2 | OBLI 12 m2 |
|  | 25 | Superficie mínima habitaciones familiares (si existen) | 25 | OBLI 20 m2 para 4 camas. 16 m2 para 3 camas | OBLI 21 m2 para 4 camas. 18 m2 para 3 camas | OBLI 22 m2 para 4 camas. 19 m2 para 3 camas | OBLI 23 m2 para 4 camas. 21 m2 para 3 camas | - |
|  | 26 | Suites | 16 puntos por suite. Máximo 48 puntos |  |  |  |  | OBLI (mínimo 2 suites) |
| **Áreas públicas** | 27 | Ventilación directa o forzada en zonas de uso común | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 28 | Climatización en zonas de uso común | 4 |  | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 29 | Aire acondicionado en zonas de uso común | 3 | OBLI | - | - | - | - |
|  | 30 | Calefacción en zonas de uso común | 3 | OBLI | - | - | - | - |
|  | 31 | Habitaciones, lugares de reunión y comedores, en su caso, debidamente insonorizados | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 32 | Aseos generales diferenciados por sexo dotados de ventilación directa o forzada. Al menos 1 adaptado a personas con discapacidad | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 33 | Cambiador de niños | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 34 | Salón social: superficie por cada habitación (superficie mínima 20m2) | 2 | OBLI 1 m2 | OBLI 1,25 m2 | OBLI 1,50 m2 | OBLI 1,75 m2 | OBLI 2 m2 |
|  | 35 | Si existe comedor: superficie por cada habitación (superficie mínima 25m2) | 4 | OBLI 1 m2 | OBLI 1,50 m2 | OBLI 1,75 m2 | OBLI 2 m2 | OBLI 2 m2 |
|  | 36 | Sala de lectura | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 37 | Sala de televisión | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 38 | Sala de juegos | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 39 | Cafetería o bar | 7 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 40 | Vestíbulo (superficie mínima) | 2 | OBLI 10 m2 | OBLI 20 m2 | OBLI 35 m2 | OB LI 50 m2 | OBLI 75 m2 |
| **Accesibilidad** | 41 | El establecimiento cumple la normativa de accesibilidad | 12 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Aparcamientos** | 42 | Garaje o aparcamiento cubierto (nº plazas conforme a normativa municipal y en su defecto % sobre habitaciones) | 10 |  |  | OBLI | OBLI 30% | OBLI 40% |
|  | 43 | Aparcamiento no cubierto | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 44 | Espacio que permita el descenso y recogida de clientes | 2 |  |  |  |  |  |
| **Zona de personal** | 45 | Zonas de personal de servicio totalmente separadas de las de uso de clientes | 2 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 46 | Vestuarios y aseo para el personal femenino y masculino | 1 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 47 | Zona de comedor-estar de personal | 1 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 48 | Entrada y salida de servicio (pueden ser salidas de emergencia si cumplen normativa específica) | 1 | OBLI  ≥25 hab. | OBLI  ≥25 hab. | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Comunicaciones** | 49 | Ascensor (bajo+1): comunicará todas la plantas destinadas al uso de clientes | 6 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 50 | Ascensor de servicio: comunicará todas la plantas del establecimiento | 5 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 51 | Anchura mínima de escalera de clientes | 3 | OBLI 1,10 m | OBLI 1,10 m | OBLI 1,20 m | OBLI 1,30 m | OBLI 1,40 m |
|  | 52 | Anchura mínima de escalera de servicio | 3 | (si tiene)  1 m | (si tiene)  1 m | OBLI 1 m | OBLI 1 m | OBLI 1 m |
|  | 53 | Anchura mínima de pasillos | 2 | OBLI 1,15 m | OBLI 1,15 m | OBLI 1,40 m | OBLI 1,50 m | OBLI 1,60 m |
| **II. Instalaciones/equipamiento** | | | | | | | | |
| **Equipamiento sanitario** | 54 | Porcentaje de habitaciones con baño completo: bañera/ducha, inodoro y lavabo (superficie mínima) | 15 | OBLI 15% 3,5 m2 | OBLI 25% 3,5 m2 | OBLI 50% 4 m2 | OBLI 100% 4,5 m2 | OBLI 100% 5 m2 |
|  | 55 | Aseo: ducha, inodoro y lavabo (superficie mínima) | 10 | OBLI 3 m2 | OBLI 3 m2 | OBLI 3,5 m2 | - | - |
|  | 56 | Al menos el 50% de cuartos de baño con bidé | 5 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 57 | Lavabo doble | 3 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 58 | Cuarto de baño con inodoro y bidé, en su caso, independizados del resto de piezas | 3 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 59 | Bañera dimensiones mínimas (si dispone de ella) | 3 | OBLI 1,40 m | OBLI 1,50 m | OBLI 1,50 m | OBLI 1,60 m | OBLI 1,70 m |
|  | 60 | Ducha dimensiones mínimas (si dispone de ella) | 3 | OBLI  0,80mX0,80m | OBLI  0,80mX0,80m | OBLI  0,90mX0,90m | OBLI  0,90mX0,90m | OBLI  1mX1m |
|  | 61 | Teléfono en cuarto de baño | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 62 | Suministro agua fría y caliente permanente | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 63 | Ventilación directa o forzada en baños o aseos | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 64 | Punto de luz y espejo encima del lavabo | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 65 | Soporte para objetos de tocador cerca del lavabo | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 66 | Toma de corriente cerca del espejo | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 67 | Mamparas o cortinas en bañeras y duchas[[1]](#footnote-1) | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 68 | Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y sus respectivos colgadores | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 69 | Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 70 | Papelera en el baño | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 71 | Secador de pelo | 2 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 72 | Alfombrilla de baño lavable | 1 |  | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 73 | Albornoz y zapatillas | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 74 | Altavoces en el baño | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 75 | Taburete en el baño | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 76 | Espejo de aumento | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 77 | Espejo de aumento flexible. Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 76. | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 78 | Espejo de aumento con iluminación | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 79 | Calefacción en el baño (si se dispone de colgador de toallas caliente se considera cumplido) | 1 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 80 | Colgador de toallas caliente | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 81 | Amenities básico (jabón y gel de baño) | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 82 | Amenities medio (amenities básico, champú, gorro de ducha). Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 81. | 2 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 83 | Amenities superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, kit de costura, lima de uñas, kit desmaquillante, calzador y limpia zapatos). Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 82. | 3 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 84 | Elementos del amenities superior bajo petición (cepillo de dientes, pasta dental, kit de afeitado…) | 1 |  |  |  |  | - |
|  | 85 | Bañera o ducha hidromasaje | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 86 | Suelo antideslizante en las duchas y bañeras | 3 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Equipamiento habitaciones** | 87 | Dimensiones mínimas cama individual | 12 | OBLI 0,90m x 1,90 m | OBLI 0,90mx 1,90 m | OBLI 1,05m x 1,90 m | OBLI 1,05m x 1,90 m | OBLI 1,05mx 2 m |
|  | 88 | Dimensiones mínimas cama doble | 12 | OBLI 1,35 x 1,90m | OBLI 1,35 x 1,90m | OBLI 1,50 x 1,90m | OBLI 1,80 x 1,90m | OBLI 1,90 x 2m |
|  | 89 | Al menos el 50% de las camas (individuales o dobles) superan las dimensiones mínimas | 17 |  |  |  |  |  |
|  | 90 | 20% de las camas dobles con un tamaño mínimo de 2x2m | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 91 | 10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10m | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 92 | Colchones[[2]](#footnote-2) bien conservados con un mínimo de 18cm de grueso | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 93 | Colchones[[3]](#footnote-3) bien conservados con un grueso ≥ 25cm | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 94 | Cubre colchones higiénicos[[4]](#footnote-4) | 5 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 95 | Cunas disponibles | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 96 | Alfombra lavable al lado de la cama | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 97 | Sábanas en buen estado | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 98 | Almohadas en buen estado | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 99 | Cubre almohadas higiénicos | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 100 | Almohada adicional bajo petición | 3 |  |  |  | OBLI | - |
|  | 101 | Dos almohadas por persona | 4 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 102 | Carta de almohadas | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 103 | Mantas o edredones adicionales | 4 | OBLI  Bajo petición | OBLI  Bajo petición | OBLI  Bajo petición | OBLI  En la habitación | OBLI  En la habitación |
|  | 104 | Equipamiento básico:  a) Una cama individual o doble o dos camas individuales  b) Una o dos mesillas de noche, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama;  c) Un armario empotrado o no, con baldas o estantes, perchas en número suficiente que no serán de alambre, y grandes espejos, salvo que éstos estén instalados en otro lugar de la habitación  d) Un sillón, butaca o silla y una mesa o escritorio con iluminación propia  e) Un portamaletas  f) Una o dos lámparas o apliques de cabecera según sea doble o individual  g) Un conmutador de luces junto a la cabecera de la cama  h) Teléfono  i) Directorio con los servicios del hotel, en el que se incluirá el número de emergencias 1 1 2  j) Un enchufe adicional a disposición del cliente  k) Papelera | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 105 | Minibar refrigerado | 8 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 106 | Interruptor que permita apagar la luz de toda la habitación en el cabecero de la cama | 3 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 107 | Colgador para bolsa de traje (fuera del armario) | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 108 | Un asiento confortable adicional en doble o suite | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 109 | Cajoneras en los armarios de las habitaciones | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 110 | Galán de noche | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 111 | Doble ventana o ventanas con aislamiento del ruido | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 112 | Facilidades para café y/o té en las habitaciones | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 113 | Climatización en habitaciones que permita su regulación a voluntad del cliente | 10 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 114 | Aire acondicionado en habitaciones | 3 | OBLI | OBLI | OBLI | - | - |
|  | 115 | Calefacción en habitaciones | 3 | OBLI | OBLI | OBLI | - | - |
|  | 116 | Radio | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 117 | Estación multimedia | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 118 | Televisión con control remoto, de tamaño apropiado a la superficie de la habitación | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 119 | En las suites, televisión a color adicional de tamaño apropiado a la superficie | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 120 | Televisión por satélite o por cable gratuita | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 121 | Televisión de pago o videojuegos con posible control parental | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 122 | Acceso a internet en la habitación | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 123 | Acceso a internet gratuito en la habitación | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 124 | Ordenador con conexión a internet en habitación bajo petición | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 125 | Información del hotel[[5]](#footnote-5) | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 126 | Listado de servicios ofrecidos por el hotel | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 127 | Listado de servicios ofrecidos por el hotel en varios idiomas | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 128 | Prensa diaria en la habitación | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 129 | Revistas para el cliente en la habitación | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 130 | Utensilios para escribir junto con bloc de notas | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 131 | Plancha para los pantalones | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 132 | Bolsa de lavandería | 1 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 133 | Mirilla | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 134 | Sistema de seguridad adicional en puerta de la habitación | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 135 | Cerraduras electrónicas | 2 |  |  |  |  |  |
| **Depósito** | 136 | Custodia gratuita de objetos de valor (según artículo 12-4) | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 137 | Caja fuerte en la habitación | 8 |  |  | OBLI  En 50% hab. | OBLI | OBLI |
| **Telecomunica-ciones del edificio en general** | 138 | Servicio de fax en recepción | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 139 | Teléfono de uso público con tarifas expuestas en caso de cobro | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 140 | Acceso a Internet en áreas públicas | 2 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 141 | Ordenador disponible para los clientes con acceso a internet | 4 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
| **III. Servicio** | | | | | | | | |
| **Limpieza habitación / cambio de sábanas y toallas** | 142 | Limpieza diaria de habitación | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 143 | Cambio de toallas diario[[6]](#footnote-6) | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 144 | Cambio de sábanas al menos una vez a la semana | 1 | OBLI | OBLI | - | - | - |
|  | 145 | Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana | 4 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 146 | Cambio de sábanas diario bajo petición | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 147 | Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 148 | Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación[[7]](#footnote-7) | 8 |  |  |  |  | OBLI |
| **Bebidas** | 149 | Dispensador de bebidas | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 150 | Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 16 horas | 2 |  |  |  |  | - |
|  | 151 | Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 24 horas | 5 |  |  |  |  | OBLI |
| **Desayuno (si se ofrece el servicio)** | 152 | Franja de horario, al menos, de 3 horas | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 153 | Desayuno completo[[8]](#footnote-8) | 4 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 154 | Desayuno buffet o carta de desayuno[[9]](#footnote-9) equivalente | 5 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 155 | Desayuno buffet con servicio o servicio de desayuno a la carta equivalente, vía servicio de habitaciones | 8 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 156 | Carta de desayunos vía servicio de habitaciones | 5 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 157 | Desayuno para madrugadores | 9 |  |  |  |  |  |
| **Comida** | 158 | Franja de horario para almuerzo y cena de, al menos, 2 horas (si existe servicio de comedor) | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 159 | Menú de tres platos a escoger o carta o buffet (si existe servicio de comedor) | 5 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 160 | Oferta de comida vía servicio de habitaciones durante 24 horas. | 10 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 161 | Oferta de comida vía servicio de habitaciones desde el inicio del servicio de desayuno hasta las 11 de la noche. | 8 |  |  |  |  | - |
|  | 162 | Oferta de comida vía servicio de habitaciones sólo en horarios indicados por hotel. | 5 |  |  |  |  | - |
|  | 163 | Servicio de cafetería con restauración | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 164 | Cena fría | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 165 | Servicio de snack | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 166 | Restaurante abierto al público distinto del comedor del hotel | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 167 | Cocina dietética (dietista o nutricionista) | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 168 | Carta de cocina regional de Murcia[[10]](#footnote-10) | 10 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 169 | Carta de vinos con denominaciones de origen de la Región de Murcia | 5 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 170 | Menús especiales (celíacos, diabéticos…) | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 171 | Menú infantil | 9 |  |  |  |  |  |
|  | 172 | El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma) | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 173 | Cocina en vivo (show cooking) | 8 |  |  |  |  |  |
| **Recepción** | 174 | Recepción abierta 16 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel (según número de habitaciones) | 5 | OBLI  <30 hab. | OBLI  <30 hab. | - | - | - |
|  | 175 | Recepción abierta 24 horas (según número de habitaciones) | 10 | OBLI  ≥30 hab. | OBLI  ≥30 hab. | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 176 | Personal bilingüe (castellano + otro idioma) | 8 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 177 | Personal multilingüe (castellano, inglés y, al menos, otra lengua extranjera) | 10 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 178 | Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias | 1 |  |  | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 179 | Servicio de megafonía | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 180 | Material informativo sobre servicios en castellano + otro idioma | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 181 | Material con información regional disponible en la recepción | 1 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 182 | Servicio de vigilancia nocturna | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 183 | Servicio de aparcacoches | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 184 | Servicio de depósito de equipajes en espacio habilitado al efecto y debidamente custodiado (según número de habitaciones) | 3 | OBLI ≥30 hab. | OBLI ≥30 hab. | OBLI | - | - |
|  | 185 | Servicio seguro de depósito de equipajes en espacio habilitado al efecto y debidamente custodiado | 4 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 186 | Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación) | 4 |  |  |  |  |  |
|  | 187 | Servicio de check-out automático desde habitación | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 188 | Servicio de transporte de equipajes | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 189 | Servicio de mayordomía | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 190 | Servicio de portero | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 191 | Servicio de conserje | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 192 | Servicio de alquiler de coches | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 193 | Servicio de cambio de moneda | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 194 | Servicio de salida tardía | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 195 | Servicio de habitación de cortesía | 2 |  |  |  |  |  |
| **Servicio de lavandería y planchado** | 196 | Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas) | 1 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 197 | Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas) | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 198 | Servicio de planchado (entrega en 1 hora) | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 199 | Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada) | 1 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 200 | Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas) | 2 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 201 | Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas) | 3 |  |  |  |  |  |
| **Forma de pago** | 202 | Tarjetas de crédito | 5 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 203 | Tarjetas de debito | 4 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
| **Miscelánea** | 204 | Servicio de limpieza de zapatos en el hotel | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 205 | Plancha y tabla de planchar gratuita a disposición del cliente | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 206 | Servicio de despertador para clientes | 2 | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI | OBLI |
|  | 207 | Paraguas en recepción/en la habitación | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 208 | Venta de entradas o servicio de venta de entradas en recepción (p.ej. teatro, cine) | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 209 | Revistas actuales en zonas comunes | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 210 | Periódicos del día en zonas comunes | 1 |  |  |  | OBLI | OBLI |
|  | 211 | Servicio de costura | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 212 | Shuttle o servicio de limusinas | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 213 | Acompañamiento de cliente a la habitación a su llegada | 1 |  |  |  |  | OBLI |
|  | 214 | Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible) | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 215 | Servicio de conferencias (departamento separado y con personal diferenciado). Sólo se otorgarán puntos si se cumplen los criterios 255, 256 o 257) | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 216 | Servicio de toalla (piscina/playa,spa/gym) | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 217 | Servicio médico | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 218 | Servicio de cuidado de niños bajo petición | 4 |  |  |  |  |  |
| **IV. Ocio** | | | | | | | | |
|  | 219 | Área para niños (zona de juegos infantiles) | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 220 | Jardín propio: 10m2 por plaza. Si se obtiene puntuación en este criterio no se obtendrá por el 221 | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 221 | Jardín propio: 5m2 por plaza | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 222 | Gimnasio de dimensiones mínimas de 20m2 con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 223 | Instalaciones deportivas | 3 puntos por cada una. Máximo 12 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 224 | Alquiler de equipamiento deportivo | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 225 | Masajes en cabinas de, al menos, 10m2 (masaje corporal, reflexología, …) | 2 puntos por cabina. Máximo 6 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 226 | Salón de belleza con 4 tratamientos distintos en cabinas de, al menos, 10m2 | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 227 | Servicios de Spa | 1 punto por tipo. Máximo 10 ptos. |  |  |  |  |  |
|  | 228 | Jacuzzi | 3 puntos por jacuzzi. Máximo 12 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 229 | Sauna (mínimo 6 asientos) | 5 puntos x tipo. Máximo 10 puntos |  |  |  |  |  |
|  | 230 | Habitación de relajación separada de, al menos, 20m2 | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 231 | Tratamientos en bañeras | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 232 | Solárium | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 233 | Piscina exterior | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 234 | Piscina interior climatizada | 7 |  |  |  |  |  |
|  | 235 | Piscina infantil | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 236 | Número de hamacas ≥50% plazas | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 237 | Número de hamacas ≥20 % y <50% plazas | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 238 | Acceso a playa directo | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 239 | Animación diurna | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 240 | Animación nocturna | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 241 | Animación para adolescentes y/o mayores de 65 años | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 242 | Animación infantil | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 243 | Animación miniclub | 2 |  |  |  |  |  |
| **V. Servicio de reuniones y eventos** | | | | | | | | |
| **Salas** | 244 | Salas de conferencia con una superficie entre 36 y 100m2 y una altura de 2,5m | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 245 | Salas de conferencia con una superficie de más de 100m2 y una altura de 2,75m | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 246 | Salas de conferencia con una superficie de más de 250m2 y una altura de 3m | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 247 | Salas para trabajar en grupo | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 248 | Aseos en la zona de salones | 5 |  |  |  |  |  |
| **Equipamiento/**  **Tecnología** | 249 | Equipamiento salas de conferencias (teléfono, Internet, proyector de datos, pantalla de proyección de datos, pizarra o rotafolios por sala, guardarropa o colgadores, tribuna y, al menos, 8 enchufes y regleta) | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 250 | Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 251 | Luz artificial apropiada | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 252 | Sistema de aire acondicionado independiente en la sala de reuniones | 10 |  |  |  |  |  |
| **VI. Planificación y adaptación de la oferta** | | | | | | | | |
|  | 253 | Sistema de gestión de quejas (incluye la aceptación, evaluación y respuesta de la queja) | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 254 | Sistema de evaluación de los clientes mediante un sistema activo de recoger y evaluar información de las opiniones de los clientes sobre la calidad de los servicios del hotel, análisis de las debilidades y realización de la mejora | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 255 | Cliente Misterioso (Mistery guest) realizado por profesionales externos | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 256 | Sistema de calidad de acuerdo con la Q de calidad | 15 |  |  |  |  |  |
|  | 257 | Sistema de calidad de acuerdo con el SICTED | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 258 | Certificado ambiental por norma nacional o europea, cuando no sea obligatoria por ley | 12 |  |  |  |  |  |
|  | 259 | Página web con fotos actualizadas del hotel | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 260 | Sistema de reservas on line con posibilidad de realizar la reserva (no será válida una simple respuesta por correo electrónico) | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 261 | Mapa de ubicación de la situación del hotel en su propia página web | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 262 | Invitación a los clientes que se marchan del hotel a realizar un comentario sobre su estancia a través de la web del hotel u otro medio electrónico | 3 |  |  |  |  |  |

Sección segunda

**Hoteles-Apartamentos**

Artículo 31. *Requisitos mínimos y calificación por puntos.*

A los hoteles-apartamentos les será de aplicación lo establecido en la Sección primera del presente Capítulo para su calificación por puntos, así como las condiciones exigidas con carácter general a los hoteles, con las siguientes particularidades:

1. La capacidad en plazas vendrá determinada por el número de camas existentes en los dormitorios y por el de camas convertibles instaladas en otras piezas, en su caso.

El número de plazas destinado a convertibles no podrá exceder de dos por unidad de alojamiento.

2. La superficie mínima de las dependencias en las distintas categorías será la siguiente:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **Dormitorio doble** | 10 m2 | 10 m2 | 10 m2 | 11 m2 | 12 m2 |
| **Dormitorio individual** | 6 m2 | 6 m2 | 7 m2 | 8 m2 | 9 m2 |
| **Salón-comedor** | 9 m2 | 10 m2 | 11 m2 | 12 m2 | 12 m2 |
| **Estudios** | 16 m2 | 18 m2 | 20 m2 | 22 m2 | 24 m2 |

El salón-comedor, el dormitorio y la cocina, incorporada o no, se podrán unificar en una pieza común, denominada estudio.

En los estudios las camas deberán ser muebles convertibles, salvo que por las dimensiones, configuración y distribución de la pieza común, permita crear dos zonas diferenciadas, una de estar-comedor y otra de dormitorio.

Artículo 32. *Cuartos de baño y aseos.*

El número de cuartos de baño o aseo en los hoteles-apartamentos queda establecido en los siguientes términos:

– Cinco estrellas: por cada dos plazas, un baño.

– Cuatro estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas dos baños.

– Tres estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas, un baño y un aseo.

– Dos estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas, dos aseos.

– Una estrella: hasta cuatro plazas, un aseo. Más de cuatro plazas, dos aseos.

Artículo 33. *Cocina.*

La cocina tendrá siempre ventilación directa o forzada y en ella estará instalado el fregadero y la despensa o armarios. Tendrá por lo menos fogones o vitrocerámica, horno u horno microondas, plancha de ropa, frigorífico, extractor de humos y utensilios de menaje en cantidad, calidad y variedad suficiente para la preparación de desayuno, comida y cena.

Sección tercera

**Hostales**

Artículo 34. *Requisitos mínimos.*

Los hostales dispondrán al menos de los siguientes requisitos:

1. Independientemente de su categoría, dispondrán de un espacio destinado a sala de estar o comedor, en su caso.

2. Estos establecimientos deberán reunir las siguientes condiciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **\*** | **\*\*** |
| **El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario estarán en buenas condiciones de limpieza e higiene** | Si | Si |
| **Las instalaciones y equipamientos estarán en buen estado de funcionamiento** | Si | Si |
| **El mobiliario estará en consonancia con la categoría del establecimiento** | Si | Si |
| **Ventilación directa o forzada en zonas de uso común** | Si | Si |
| **Calefacción en zonas comunes** | Sí | Sí |
| **Aire acondicionado en zonas comunes** | - | Sí |
| **Ascensor o salva-escaleras** | Baja + 2 | Baja + 1 |
| **Anchura de la escalera** | 1 m | 1 m |
| **Anchura pasillos** | 1 m | 1 m |
| **Altura techos** | 2,5 m | 2,5 m |
| **Recepción-Conserjería (> 10 habitaciones)** | Sí | Sí |
| **Superficie del comedor o sala de estar (\*)** | 1,50 m2/habitación mínima 15 m2 | 1,50 m2/habitación mínima 17 m2 |
| **Teléfono (uso general)** | Sí | Sí |

(\*) La superficie del comedor podrá computar como sala de estar.

Artículo 35*. De las habitaciones y aseos.*

1. Las condiciones mínimas de las habitaciones y aseos serán las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **\*** | **\*\*** |
| **Habitaciones adaptadas conforme a normativa sobre accesibilidad** | Si | Si |
| **Ventilación al exterior o a patios no cubiertos** | Si | Si |
| **Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad** | Si | Si |
| **Colchones bien conservados (no se admitirán gomaespuma ni lana)** | Si | Si |
| **Sábanas y almohadas en buen estado** | Si | Si |
| **Limpieza diaria de habitación** | Si | Si |
| **Cambio de sábanas y toallas al menos una vez a la semana** | Si | Si |
| **Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente** | Si | Si |
| **Aire acondicionado** |  | Sí |
| **Calefacción** | Sí | Sí |
| **Habitación Doble** | 10 m2 | 11 m2 |
| **Habitación Individual** | 6 m2 | 6 m2 |
| **Aseos en todas la habitaciones** | 2,50 m2 | 3 m2 |
| **Suministro agua fría y caliente permanente en aseos** | Si | Si |
|  |  |  |
| **Ventilación directa o forzada en aseos** | Si | Si |
| **Mamparas o cortinas en bañeras y duchas** | Si | Si |
| **Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y sus respectivos colgadores** | Si | Si |
| **Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla** | Si | Si |

2. Estarán equipadas, al menos, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

a) Una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán 1,90 m de largo por 1,35 m de ancho y las de las individuales de 1,90 m de largo por 0,90 de ancho.

b) Una o dos mesillas de noche, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama.

c) Butaca o silla.

d) Un armario empotrado o no, con baldas, estantes y perchas.

e) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.

f) Un espejo.

Sección cuarta

**Pensiones**

Artículo 36. *Requisitos mínimos.*

1. Estos establecimientos deberán reunir las siguientes condiciones:

a) El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario estarán en buenas condiciones de limpieza e higiene.

b) Las instalaciones y equipamientos estarán en buen estado de funcionamiento.

c) El mobiliario estará en consonancia con la categoría del establecimiento.

d) Ventilación directa o forzada en zonas de uso común.

e) Un espacio común de sala de estar para los clientes que podrá ser el comedor cuando se ofrezca este servicio.

f) Limpieza diaria de habitación.

g) Cambio de sábanas y toallas al menos una vez a la semana.

h) Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente.

Artículo 37. *De las habitaciones y aseos.*

1. Las condiciones mínimas de las habitaciones:

a) Las dimensiones de las habitaciones serán, como mínimo, de 10m² las dobles y 6 m² las sencillas.

b) Ventilación al exterior o a patios no cubiertos.

c) Calefacción.

d) Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad.

e) Colchones bien conservados (no se admitirán gomaespuma ni lana).

f) Sábanas y almohadas en buen estado.

g) Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán 1,90 m de largo por 1,35 m de ancho y las de las individuales de 1,90 m de largo por 0,90 de ancho

h) Estarán dotadas de una o dos mesillas de noche, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama; butaca o silla; armario empotrado o no, con baldas, estantes y perchas; una o dos lámparas o apliques de cabecera; espejo. Una cama individual o doble, o dos camas individuales.

2. Las condiciones mínimas de los cuartos de baño o aseo serán las siguientes:

a) Un aseo por cada tres habitaciones o fracción, salvo que éstas dispongan de baño o aseo incorporado.

b) Suministro agua fría y caliente permanente.

c) Ventilación directa o forzada.

d) Mamparas o cortinas en bañeras y duchas.

e) Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y colgadores.

d) Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla.

CAPITULO V

**Procedimiento de clasificación**

Artículo 38. *Informe previo.*

1. Los promotores podrán solicitar informe previo al Instituto de Turismo de la Región de Murcia sobre la adecuación del futuro establecimiento hotelero a la normativa vigente, clasificación y categoría que pudiera corresponderle en función de sus características, instalaciones y servicios.

2. Para la emisión del informe previo se aportará solicitud y la siguiente documentación:

a) Plano de situación y emplazamiento.

b) Planos a escala de distribución y mobiliario con cotas y superficies de cada una de las plantas y alzados y secciones.

c) Memoria descriptiva indicando el número y tipo de habitaciones, la clasificación y categoría pretendida.

3. El informe deberá ser emitido en el plazo de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que haya sido notificado se entenderá que el futuro establecimiento no se adecúa a la normativa vigente.

4. La solicitud de informe previo no posibilita el inicio de la actividad.

Artículo 39. *Declaración responsable.*

1. Los titulares de los establecimientos hoteleros, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio de alojamiento, deberán presentar ante el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, a los solos efectos de comunicar su actividad y obtener la clasificación turística, una declaración responsable, según modelo normalizado, a los efectos que establece el artículo 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la que constará como mínimo:

a) Datos del titular y representante en su caso.

b) Manifestación de que se cumplen todos los requisitos establecidos en esta norma según la clasificación y categoría pretendida, que disponen de la documentación que así lo acredita y que se comprometen al mantenimiento de su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad.

c) Manifestación de disponibilidad del inmueble para ser destinado a alojamiento turístico.

d) Manifestación de tener suscrito un seguro de responsabilidad civil al que se refiere el artículo 12 del presente decreto y compromiso de mantenerlo en permanente vigencia.

e) Clasificación y categoría pretendida, de acuerdo al sistema de categorización previsto en el presente decreto.

f) Designación del responsable del establecimiento.

g) Manifestación de disponer del certificado final de obra o, en su defecto, certificado de técnico competente acreditativo del cumplimiento de los requisitos de prevención y protección contra incendios exigidos por la normativa vigente tanto de la edificación como de las instalaciones.

h) Manifestación de tener a disposición de la inspección de turismo, aportándolos por cualquier medio cuando le sean requeridos, los planos del establecimiento: situación y emplazamiento, cotas y superficies, identificación de dependencias con mobiliario, todo ello de cada una de las distintas plantas, así como alzados y sección.

i) Relación de las habitaciones con indicación del número que las identifica, teniendo en cuenta que los primeros dígitos indican la planta en la que se encuentra; capacidad en plazas y servicios que están dotadas, así como camas supletorias en su caso.

2. Con la presentación de la declaración responsable se entenderá cumplida la obligación que el artículo 40.1 de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia atribuye a las empresas turísticas.

3. Los titulares de los establecimientos hoteleros, además de la presentación de la declaración responsable a que se refiere el presente artículo a efectos de la clasificación turística del alojamiento, deberán de cumplir el resto de la normativa que les sea de aplicación, debiendo estar en posesión de las licencias o autorizaciones que sean exigidas por otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

Artículo 40. *Clasificación.*

1. Una vez recibida en el Instituto de Turismo de la Región de Murcia la declaración responsable se iniciará el expediente de clasificación turística.

2. Instruido el procedimiento, en el que se formulará informe técnico de la inspección de turismo, se dictará la resolución de clasificación que proceda en el plazo de tres meses. La resolución se notificará al interesado, y si es denegatoria de la clasificación y categoría pretendidas habrá de ser motivada, pudiendo ser recurrida en los términos previstos en la legislación aplicable al caso. La clasificación conllevará la inscripción de oficio en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia.

Artículo 41. *Comunicación de modificaciones.*

1. Los titulares de los establecimientos deberán comunicar al Instituto de Turismo de la Región de Murcia cualquier cambio de titularidad, denominación, ampliación, modificación o reforma sustancial que afecte a las condiciones en que se otorgó la clasificación turística y cualquier modificación que afecte a los datos que figuran en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

2. Se entiende por reforma sustancial, a los efectos establecidos en este norma, toda modificación de las instalaciones, de la infraestructura, servicios o características de los establecimientos que puedan afectar a la superficie, capacidad o a su propia clasificación.

3. Cualquier modificación sustancial podrá comportar la reclasificación, de oficio o a instancia de parte, del establecimiento, previa instrucción del correspondiente expediente.

Artículo 42. *Comunicación de cierre temporal.*

Los establecimientos hoteleros ofrecerán sus servicios durante todo el año. No obstante, si existieran periodos de inactividad sus titulares deberán comunicarlo previamente al Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Artículo 43. *Dispensas.*

Excepcionalmente, a petición del titular del establecimiento, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, previo informe técnico y mediante resolución motivada, podrá dispensar del cumplimiento de alguna o algunas de las prescripciones que se establecen en la presente norma, en atención a las particulares circunstancias convenientemente valoradas, o cuando el cumplimiento de las mismas resulte incompatible con la preservación de la fisonomía y el valor arquitectónico, histórico o cultural del inmueble.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia requerirá del titular cuanta documentación precise para valorar dicha dispensa.

No serán objeto de dispensa las medidas mínimas de seguridad.

Disposición transitoria. *Mantenimiento de clasificación y categoría*.

Los establecimientos hoteleros que a la entrada en vigor de la presente norma se encuentren inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, mantendrán su clasificación y categoría, salvo que realicen modificaciones sustanciales de las indicadas en el artículo 40. No obstante, en cualquier momento, se podrá solicitar una nueva clasificación conforme a los criterios de la presente norma.

Disposición derogatoria.

A partir de la entrada en vigor de la presente norma queda derogado el Decreto 91/2005, de 22 de julio, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en la Región de Murcia.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Consejero de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo para dictar las nomas de ejecución y desarrollo del presente decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.5 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, la presente norma entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

1. Si la bañera está ubicada en una dependencia distinta al baño o aseo no será necesaria la instalación de la cortina o mampara. [↑](#footnote-ref-1)
2. No se permitirán colchones de goma-espuma o de lana [↑](#footnote-ref-2)
3. No se permitirán colchones de goma-espuma o de lana [↑](#footnote-ref-3)
4. Funda simple no es aceptable. Tiene que ser lavable y transpirable [↑](#footnote-ref-4)
5. Esta información incluye al menos el horario del desayuno, hora del check-out y las horas de apertura de las instalaciones del hotel. [↑](#footnote-ref-5)
6. El cliente podrá renunciar al cambio de toallas diario por motivos medioambientales cuando así este anunciado. [↑](#footnote-ref-6)
7. También llamado segundo servicio. Cambio de toallas, retirar el cubre camas, sacar la basura de la papelera, etc. [↑](#footnote-ref-7)
8. Un desayuno completo incluye, al menos, una bebida caliente (por ejemplo café o té), zumo, fruta, pan y/o bollería con aceite, mantequilla, mermelada. [↑](#footnote-ref-8)
9. Oferta de autoservicio con, al menos, la misma selección de productos que el desayuno completo más otros productos de libre elección por el establecimiento. [↑](#footnote-ref-9)
10. La carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias regionales. [↑](#footnote-ref-10)