

## **DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS 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 Comunidad Autónoma de 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 o pensiones.

Como 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.

El presente decreto consta de 47 artículos distribuidos en siete capítulos, así como de una disposición adicional, dos transitorias, una derogatoria y una final.

El Capítulo I está dedicado a las disposiciones generales, manteniendo la clásica clasificación ampliamente reconocida de hoteles y hoteles-apartamentos en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella y las pensiones con tres, dos y una estrella. 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, las pensiones de dos y tres estrellas podrán usar en su denominación comercial la palabra "hostal". 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.

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.

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 empotrado. 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 recoge el procedimiento de clasificación. En cuanto a las posibles alternativas de intervención administrativa en la relación con las actividades económicas, se decanta el Decreto por el régimen de declaración responsable, habilitando su presentación para el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico.

Ya entrando en las especificidades de cada tipo de establecimiento, el Capítulo V se refiere a los hoteles. Se recoge un nuevo modelo de clasificación por puntos, fijando una puntuación mínima para cada categoría. Los criterios de clasificación con su correspondiente puntuación se indican en el artículo 41, 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. El Capítulo VI está dedicado a los hoteles-apartamento.

El Capítulo VII se recupera la figura de Hostal si bien como posible denominación comercial de las pensiones de mayor categoría (tres y dos estrellas), con el fin de poder diferenciar a algunos establecimientos, que si bien están clasificados como pensiones, prestan un servicio superior. Como otra novedad, las pensiones de inferior categoría que presten el servicio de alojamiento y desayuno podrán usar el término comercial *Bed and Breakfast (B&B)*.

Por medio de la Disposición Adicional se indica 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.

En virtud de la propuesta del Consejero de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y tras deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de....., 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. Quedan excluidos de la presente norma:

a) La simple tenencia de huéspedes con carácter estable.

b) Los arrendamientos de vivienda, tal y como aparecen definidos en el artículo 2.1 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, así como el subarriendo parcial a que se refiere el artículo 8 de la misma norma legal.

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. Pensiones: de tres, dos y una estrella

#### Artículo 3. *Hoteles.*

Son hoteles los establecimientos que, ofreciendo alojamiento, 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. *Pensiones.*

Son pensiones los establecimientos hoteleros que tanto por su dimensión como por la estructura, tipología o características de los servicios no cumplan las condiciones de la modalidad hoteles. Podrán ocupar sólo una parte del edificio.

#### Artículo 6. *Establecimientos en régimen de condominio.*

1. Son establecimientos hoteleros en régimen de condominio aquellos en que su titularidad dominical se encuentra dividida en diferentes unidades registrales sobre una misma finca,

estando sometidas en todo caso a los principios de uso turístico exclusivo y unidad de explotación.

2. Los establecimientos hoteleros en régimen de condominio deberán observar las siguientes garantías:

a) Antes de iniciar la comercialización de estos establecimientos, en el Registro de la Propiedad se hará constar mediante nota marginal la afección al uso turístico que recae sobre cada unidad de alojamiento y la cesión del uso de la misma a favor de la empresa explotadora.

b) Cada uno de los propietarios de las unidades de alojamiento se comprometerá a que el inmueble en su conjunto, incluyendo zonas comunes y todas las unidades de alojamiento, sea gestionado por una única empresa explotadora.

c) En ningún caso las personas propietarias o cesionarias podrán darle un uso residencial a las unidades de alojamiento.

A los efectos de este Decreto se considera uso residencial el uso de la unidad de alojamiento por los propietarios, o el reconocimiento por parte de la empresa explotadora a los propietarios de las unidades de alojamiento a una reserva de uso o un uso en condiciones ventajosas por un período superior a dos meses al año.

d) Sin perjuicio de las obligaciones de información contenidas en la normativa sobre defensa y protección de consumidores y usuarios, los promotores o vendedores de inmuebles para su explotación como hoteles en régimen de condominio, deberán previamente al otorgamiento de la escritura de compraventa de las unidades de alojamiento o las participaciones indivisas, aportar un documento informativo, con carácter de oferta vinculante, en el que se consignará toda la información pormenorizada sobre la afección del inmueble al uso turístico y demás condiciones establecidas en el presente artículo.

#### *Artículo 7. 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. Al comunicar el inicio de actividad se optará por la clasificación como hotel u hotel-apartamento.

#### *Artículo 8. Carácter público de los establecimientos.*

1. Los establecimientos hoteleros regulados en esta norma son considerados locales públicos, siendo libre el acceso y la permanencia en los mismos de los usuarios, al objeto de recibir los servicios que en cada caso correspondan.

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 9. 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 a su normativa de aplicación, donde conste la clasificación y categoría del establecimiento.

#### Artículo 10. *Denominaciones.*

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

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

#### Artículo 11. *Publicidad.*

1. En la publicidad, propaganda, facturas y demás documentación del establecimiento, deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, la clasificación y categoría reconocidas por el órgano competente en materia de turismo.

2. 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.

3. No se podrá comercializar, contratar, incluir en catálogos ni hacer publicidad de establecimientos cuya declaración responsable, indicada en el artículo 33, no haya sido presentada ante el organismo competente en materia de turismo.

## CAPITULO II

### Régimen de servicios, precios y reservas

#### Artículo 12. *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 su 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 13. *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 V.

#### Artículo 14. *Hojas de Reclamaciones.*

1. Todos los establecimientos regulados en esta norma deberán tener a disposición, y facilitar a los clientes de forma inmediata cuando les sea requerida, la documentación preceptiva para formular reclamaciones, cuya 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.

2. La carencia o negativa a facilitar al cliente las hojas de reclamaciones, dará lugar a la responsabilidad administrativa prevista en el artículo 47.15 de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia.

#### Artículo 15. *Precios.*

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.

#### Artículo 16. *Facturación.*

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.*

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 por la partes.

#### Artículo 18. *Pérdida de reserva o anticipo.*

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.

#### Artículo 19. *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, su código de identificación fiscal, unidad de alojamiento, precios de la misma y

fechas con horas de entrada y salida inicialmente prevista. Dicho documento será firmado por el cliente y su copia se conservará en el establecimiento durante un año.

*Artículo 20. Alojamiento: comienzo y terminación.*

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.

*Artículo 21. Control de entrada y salida de usuarios.*

1. 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.

2. Los titulares, por sí o a través de sus asociaciones o centrales de reservas, deberán colaborar con el órgano competente en materia de turismo a efectos de información estadística.

### CAPITULO III

#### Prescripciones técnicas

*Artículo 22. Normativa aplicable.*

1. 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.

2. En materia de prevención y extinción de incendios se observarán 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 en idioma castellano e inglés.

*Artículo 23. Insonorización.*

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

#### Artículo 24. *De las habitaciones.*

1. 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.

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

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

#### Artículo 25. *Tipo de 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 V, 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.

#### Artículo 26. *Camas supletorias.*

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

1) Se comunicarán previamente al organismo competente en materia de turismo.

2) Se podrán instalar 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, incorporando a la copia de la correspondiente factura el documento en que conste tal petición.

#### Artículo 27. *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 28. 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 29. Zona de clientes.*

Los espacios destinados a cafetería, salas de lectura, televisión y juegos podrán computarse a efectos de superficie mínima de salón social, con una dimensión mínima de 20 m<sup>2</sup>.

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

*Artículo 30. Cómputo de superficies.*

La superficie computable de las diversas dependencias será la útil. En las habitaciones la superficie se computará conforme al artículo 24.

*Artículo 31. 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 perfecto estado de conservación y limpieza en todo momento.

## CAPITULO IV

### Procedimiento de clasificación

*Artículo 32. Informe previo.*

1. Los promotores de establecimientos hoteleros podrán solicitar informe previo al órgano competente en materia de turismo sobre la adecuación a la normativa vigente, clasificación y categoría que pudiera corresponder 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 que se emita contemplará los aspectos constructivos del proyecto y no será vinculante en el caso de que las obras que se realicen con posterioridad no se correspondan a la documentación aportada.

*Artículo 33. Declaración responsable. Clasificación.*

1. Los titulares de los establecimientos en los que pretenda ejercerse la actividad de alojamiento hotelero en cualquiera de sus modalidades, con carácter previo al inicio de la misma, deberán presentar ante el órgano competente en materia de turismo 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 manifestarán:

a) Que cumplen todos los requisitos establecidos en esta norma según su clasificación y categoría, 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.

b) Que disponen del establecimiento para ser destinado a alojamiento turístico.

c) Que tienen suscrito el seguro de responsabilidad civil a que se refiere el artículo 34 del presente Decreto y compromiso de mantenerlo en permanente vigencia.

Además deberá contener:

a) Clasificación y categoría pretendida.

b) Designación del responsable del establecimiento.

2. A la declaración responsable se acompañará la siguiente documentación:

a) 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.

b) Documentación final de obra que incluya:

1º Certificado final de obra.

2º Planos finales de ejecución de la obra: 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.

c) 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.

3. La presentación de la declaración responsable habilita para el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico.

4. Una vez recibido en el órgano competente en materia de turismo la declaración responsable acompañada de la documentación señalada en el apartado anterior, se iniciará el expediente de clasificación turística.

5. 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 34. *Comunicación modificaciones.*

Los titulares de los establecimientos deberán comunicar al organismo competente en materia de turismo cualquier cambio de titularidad, denominación, ampliación, modificación o reforma sustancial que afecte a las condiciones en que se otorgó la clasificación turística.

Se entiende por reformas sustanciales, a los efectos establecidos en esta 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.

Asimismo deberán comunicar cualquier modificación que afecte a los datos que figuran en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

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

#### *Artículo 35. 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 órgano competente en materia de turismo.

#### *Artículo 36. Dispensas.*

Excepcionalmente, a petición del titular del establecimiento, el organismo competente en materia de turismo, 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.

La Administración competente en materia de turismo requerirá del titular cuanta documentación precise para valorar dicha dispensa.

No serán objeto de dispensa las medidas mínimas de seguridad.

#### *Artículo 37. Seguro de responsabilidad civil.*

Los titulares de los establecimientos hoteleros deberán mantener vigente una póliza de seguro para afianzar el normal desarrollo de su actividad y que garantice los posibles riesgos de su explotación.

Estas coberturas deben incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

#### *Artículo 38. 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 organismo competente en materia de turismo.

## CAPITULO V

## Hoteles

### Artículo 39. Normas sobre el sistema de calificación por puntos.

1. A efectos de obtener la categoría correspondiente, los establecimientos hoteleros deben cumplir los criterios indicados como obligatorios a cada una de ellas (OBLI) y las condiciones o servicios de libre elección (celda vacía de contenido), según tabla recogida en el artículo 41, cuya suma posibilite la puntuación suficiente para acceder a la categoría pretendida. El signo “ – “ 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” los requisitos obligatorios de carácter común para todos los establecimientos de la misma categoría y 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 40. 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 41. Criterios de calificación del grupo hoteles.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
<b>I. Edificio/Habitaciones</b>								
Limpieza	1	El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario están en perfectas condiciones de	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		limpieza e higiene						
<b>Conservación</b>	2	Las instalaciones y equipamientos están en buen estado de funcionamiento	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Aspecto general</b>	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/primer línea playa	8					
	7	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente	8					
<b>Recepción</b>	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
<b>Habitaciones</b>	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 m <sup>2</sup>	OBLI 7,5 m <sup>2</sup>	OBLI 8 m <sup>2</sup>	OBLI 9 m <sup>2</sup>	OBLI 10 m <sup>2</sup>
	16	Superficie mínima. Habitaciones dobles	20	OBLI 12 m <sup>2</sup>	OBLI 14 m <sup>2</sup>	OBLI 15 m <sup>2</sup>	OBLI 16 m <sup>2</sup>	OBLI 17 m <sup>2</sup>

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	17	Habitaciones comunicadas en número $\geq$ 10 % del total.	4					
	18	Porcentaje de habitaciones que exceden del tamaño mínimo requerido $\geq$ 20 %.	8					
	19	Porcentaje de habitaciones que exceden del tamaño mínimo requerido $\geq$ 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 $\geq$ 4m <sup>2</sup>	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 m <sup>2</sup>	OBLI 12 m <sup>2</sup>	OBLI 13 m <sup>2</sup>	OBLI 14 m <sup>2</sup>	OBLI 15 m <sup>2</sup>
	24	Superficie mínima salón (en dobles con salón o junior suite)		OBLI 8 m <sup>2</sup>	OBLI 9 m <sup>2</sup>	OBLI 10 m <sup>2</sup>	OBLI 10 m <sup>2</sup>	OBLI 12 m <sup>2</sup>
	25	Superficie mínima habitaciones familiares (si existen)	25	OBLI 20 m <sup>2</sup> para 4 camas. 16 m <sup>2</sup> para 3 camas	OBLI 21 m <sup>2</sup> para 4 camas. 18 m <sup>2</sup> para 3 camas	OBLI 22 m <sup>2</sup> para 4 camas. 19 m <sup>2</sup> para 3 camas	OBLI 23 m <sup>2</sup> para 4 camas. 21 m <sup>2</sup> para 3 camas	-
	26	Suites	16 puntos por suite. Máximo 48 puntos					OBLI (mínimo 2 suites)
<b>Áreas públicas</b>	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

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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 20m <sup>2</sup> )	2	OBLI 1 m <sup>2</sup>	OBLI 1,25 m <sup>2</sup>	OBLI 1,50 m <sup>2</sup>	OBLI 1,75 m <sup>2</sup>	OBLI 2 m <sup>2</sup>
	35	Si existe comedor: superficie por cada habitación (superficie mínima 25m <sup>2</sup> )	4	OBLI 1 m <sup>2</sup>	OBLI 1,50 m <sup>2</sup>	OBLI 1,75 m <sup>2</sup>	OBLI 2 m <sup>2</sup>	OBLI 2 m <sup>2</sup>
	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 m <sup>2</sup>	OBLI 20 m <sup>2</sup>	OBLI 35 m <sup>2</sup>	OBLI 50 m <sup>2</sup>	OBLI 75 m <sup>2</sup>
<b>Accesibilidad</b>	41	El establecimiento cumple la normativa de accesibilidad	12	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Aparcamientos</b>	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					
<b>Zona de personal</b>	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

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
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
<b>II. Instalaciones/equipamiento</b>								
Equipamiento sanitario	54	Porcentaje de habitaciones con baño completo: bañera/ducha, inodoro y lavabo (superficie mínima)	15	OBLI 15% 3,5 m <sup>2</sup>	OBLI 25% 3,5 m <sup>2</sup>	OBLI 50% 4 m <sup>2</sup>	OBLI 100% 4,5 m <sup>2</sup>	OBLI 100% 5 m <sup>2</sup>
	55	Aseo: ducha, inodoro y lavabo (superficie mínima)	10	OBLI 3 m <sup>2</sup>	OBLI 3 m <sup>2</sup>	OBLI 3,5 m <sup>2</sup>	-	-
	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 0,80mX 0,80m	OBLI 0,80mX 0,80m	OBLI 0,90mX 0,90m	OBLI 0,90mX 0,90m	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	

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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 <sup>1</sup>	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

<sup>1</sup> Si la bañera está ubicada en una dependencia distinta al baño o aseo no será necesaria la instalación de la cortina o mampara.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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
<b>Equipamiento habitaciones</b>	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 <sup>2</sup> bien conservados con un mínimo de 18cm de grueso	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	93	Colchones <sup>3</sup> bien conservados con un grueso ≥ 25cm	5					

2 No se permitirán colchones de goma-espuma o de lana

3 No se permitirán colchones de goma-espuma o de lana

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	94	Cubre colchones higiénicos <sup>4</sup>	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 En la habitación	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	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

<sup>4</sup> Funda simple no es aceptable. Tiene que ser lavable y transpirable

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		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 112 j) Un enchufe adicional a disposición del cliente k) Papelera						
	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

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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	5					
	124	Ordenador con conexión a internet en habitación bajo petición	2					
	125	Información del hotel <sup>5</sup>	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					

<sup>5</sup> Esta información incluye al menos el horario del desayuno, hora del check-out y las horas de apertura de las instalaciones del hotel.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
<b>Depósito</b>	136	Custodia gratuita de objetos de valor.	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	137	Caja fuerte en la habitación	8			OBLI En 50% hab.	OBLI	OBLI
<b>Telecomunicaciones del edificio en general</b>	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	1			OBLI	OBLI	OBLI
<b>III. Servicio</b>								
<b>Limpieza habitación / cambio de sábanas y toallas</b>	142	Limpieza diaria de habitación	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	143	Cambio de toallas diario <sup>6</sup>	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 <sup>7</sup>	8					OBLI
<b>Bebidas</b>	149	Dispensador de bebidas	1					

<sup>6</sup> El cliente podrá renunciar al cambio de toallas diario por motivos medioambientales cuando así este anunciado.

<sup>7</sup> También llamado segundo servicio. Cambio de toallas, retirar el cubre camas, sacar la basura de la papelera, etc.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	150	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 16 horas	2					-
	151	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 24 horas	5					OBLI
<b>Desayuno (si se ofrece el servicio)</b>	152	Franja de horario, al menos, de 3 horas	5					
	153	Desayuno completo <sup>8</sup>	4	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	154	Desayuno buffet o carta de desayuno <sup>9</sup> 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					
<b>Comida</b>	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	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					

<sup>8</sup> Un desayuno completo incluye, al menos, una bebida caliente (por ejemplo café o té), zumo, fruta, pan y/o bollería con aceite, mantequilla, mermelada.

<sup>9</sup> Oferta de autoservicio con, al menos, la misma selección de productos que el desayuno completo más otros productos de libre elección por el establecimiento.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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 <sup>10</sup>	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					
<b>Recepción</b>	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					

<sup>10</sup> La carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias regionales.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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					
<b>Servicio de lavandería y planchado</b>	196	Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	1				OBLI	OBLI

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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					
<b>Forma de pago</b>	202	Tarjetas de crédito	6	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	203	Tarjetas de debito	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Miscelánea</b>	204	Servicio de limpieza de zapatos en el hotel	1					
	205	Servicio profesional de informática para clientes	2					
	206	Servicio de despertador para clientes	1	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

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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					
<b>IV. Ocio</b>								
	219	Área para niños (zona de juegos infantiles)	15					
	220	Jardín propio: 10m <sup>2</sup> por plaza. Si se obtiene puntuación en este criterio no se obtendrá por el 221	2					
	221	Jardín propio: 5m <sup>2</sup> por plaza	1					
	222	Gimnasio de dimensiones mínimas de 20m <sup>2</sup> 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, 10m <sup>2</sup> (masaje corporal, reflexología, ...)	2 puntos por cabina. Máximo 6 puntos					
	226	Salón de belleza con 4 tratamientos distintos en cabinas de, al menos, 10m <sup>2</sup>	2					
	227	Servicios de Spa	1 punto por tipo. Máximo 10 pts.					
	228	Jacuzzi	3 puntos por jacuzzi. Máximo					

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
			12 puntos					
	229	Sauna (mínimo 6 asientos)	5 puntos x tipo. Máximo 10 puntos					
	230	Habitación de relajación separada de, al menos, 20m <sup>2</sup>	3					
	231	Tratamientos en bañeras	2					
	232	Solarium	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	2					
	242	Animación infantil	2					
	243	Animación miniclub	2					
<b>V. Servicio de reuniones y eventos</b>								
<b>Salas</b>	244	Salas de conferencia con una superficie entre 36 y 100m <sup>2</sup> y una altura de 2,5m	8					
	245	Salas de conferencia con una superficie de más de 100m <sup>2</sup> y una altura de 2,75m	10					

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	246	Salas de conferencia con una superficie de más de 250m <sup>2</sup> y una altura de 3m	15					
	247	Salas para trabajar en grupo	5					
	248	Aseos en la zona de salones	5					
<b>Equipamiento/ tecnología</b>	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					
<b>VI. Planificación y adaptación de la oferta</b>								
	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					
	265	Cliente Misterioso (Mystery 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	15					
	259	Página web con fotos actualizadas del hotel	3					

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	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					

<b>TOTAL</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>1212</b>	<b>*</b>	<b>**</b>	<b>***</b>	<b>****</b>	<b>*****</b>
<b>HOTELES</b>	<b>Puntuación para alcanzar la categoría</b>		<b>280</b>	<b>350</b>	<b>425</b>	<b>500</b>	<b>700</b>

## CAPITULO VI

### Hoteles-Apartamentos

#### Artículo 42. Requisitos mínimos y calificación por puntos

A los hoteles-apartamentos les serán de aplicación lo establecido en los artículos 39 y 40 para su calificación por puntos, así como las condiciones exigidas con carácter general a los hoteles, con las siguientes particularidades:

a) 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.

b) La superficie mínima de las dependencias en las distintas categorías será la siguiente:

	1*	2*	3*	4*	5*
<b>Dormitorio doble</b>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>
<b>Dormitorio individual</b>	6 m <sup>2</sup>	6 m <sup>2</sup>	7 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>
<b>Salón-comedor</b>	9 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>
<b>Estudios</b>	16 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>

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 43. 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 44. 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.

## CAPÍTULO VII

### Pensiones

**Artículo 45. Requisitos mínimos.**

Las pensiones deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

	*	**	***
El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario estarán en perfectas condiciones de limpieza e higiene	Sí	Sí	Sí
Las instalaciones y equipamientos estarán en buen estado de funcionamiento	Sí	Sí	Sí
El mobiliario estarán en consonancia con la categoría del establecimiento	Sí	Sí	Sí
Ventilación directa o forzada en	Sí	Sí	Sí

zonas de uso común			
Espacio destinado a sala de estar, o comedor en su caso. Superficie (*)	Sí	1,50 m <sup>2</sup> /habitación mínima 15 m <sup>2</sup>	1,50 m <sup>2</sup> /habitación mínima 17 m <sup>2</sup>
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
Recepción-Conserjería (> 10 habitaciones)		Sí	Sí
Teléfono (uso general)		Sí	Sí
Custodia gratuita de objetos de valor		Sí	Sí

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

**Artículo 46. De las habitaciones y aseos.**

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

	*	**	***
Habitaciones adaptadas conforme a normativa sobre accesibilidad	Sí	Sí	Sí
Habitaciones identificadas con un número en el exterior de la puerta. Si están en más de una planta el primer dígito identificará la misma	Sí	Sí	Sí
Ventilación al exterior o a patios no cubiertos	Sí	Sí	Sí
Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad	Sí	Sí	Sí
Habitación Doble	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>
Habitación Individual	6 m <sup>2</sup>	6 m <sup>2</sup>	6 m <sup>2</sup>
Colchones bien conservados (no se admitirán gomaespuma ni lana)	Sí	Sí	Sí

Sábanas en buen estado	Sí	Sí	Sí
Almohadas en buen estado	Sí	Sí	Sí
Limpieza diaria de habitación	Sí	Sí	Sí
Cambio de sábanas y toallas al menos una vez a la semana	Sí	Sí	Sí
Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente	Sí	Sí	Sí
Calefacción en habitaciones		Sí	Sí
Aire acondicionado en habitaciones			Sí
Aseos	Un aseo por cada tres habitaciones o fracción, salvo que estas dispongan de aseo incorporado	En todas las habitaciones 2,50 m <sup>2</sup>	En todas las habitaciones 3 m <sup>2</sup>
Suministro agua fría y caliente permanente en aseos	Sí	Sí	Sí
Ventilación directa o forzada en aseos	Sí	Sí	Sí
Mamparas o cortinas en bañeras y duchas	Sí	Sí	Sí
Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y sus respectivos colgadores	Sí	Sí	Sí
Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla	Sí	Sí	Sí

La superficie computable de las diversas dependencias será la útil.

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

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

Artículo 47. *Denominación comercial.*

1. Los establecimientos clasificados como pensiones de dos y tres estrellas podrán usar como denominación comercial el término “hostal”. Si el establecimiento prestara el servicio de alojamiento y desayuno podrá optar por el uso del término *Bed and Breakfast (B&B)*..

2. Los establecimientos clasificados como pensión de una estrella y presten el servicio de alojamiento y desayuno podrán usar la denominación comercial *Bed and Breakfast (B&B)*.

Disposición adicional primera. *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 34. No obstante, en cualquier momento, se podrá solicitar la reclasificación conforme a los criterios de la presente norma.

Disposición transitoria primera. *Mantenimiento de distintivos.*

En tanto no se desarrolle la presente norma continuará en vigor la Orden de 20 de julio de 2006 de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo por la que se determinan los distintivos de los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales, alojamientos rurales, establecimientos hoteleros de la Región de Murcia.

Disposición transitoria segunda. *Modificación Orden de 20 de julio de 2006.*

En tanto no entre en vigor la norma que regulará los distintivos de los alojamientos hoteleros, y como consecuencia de la creación de una tercera categoría en la modalidad de pensiones, se modifica el artículo 4-3 c) de la Orden de 20 de julio de 2006 de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo, quedando del siguiente tenor literal:

*c) En la franja superior figuraran una, dos o tres estrellas de cinco puntas, según la categoría que tenga reconocida el establecimiento, la letra P, y la palabra “Pensión”.*

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. *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.