

## **DECRETO ----- POR EL QUE SE REGULAN LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS 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 28 del indicado texto legal a la modalidad de apartamentos turísticos.

Con el presente decreto se ha pretendido mantener, básicamente, las directrices de la norma anterior que se deroga, pero realizando las modificaciones que su aplicación ha aconsejado durante su periodo de vigencia. Se logra una norma más cercana a la realidad, tanto en cuanto a las características de los inmuebles ofertados como de los servicios a recibir por los turistas usuarios.

Con el fin de su equiparación con otros alojamientos (hoteles, casas rurales) se ha optado por cinco categorías de apartamentos turísticos, en lugar de las cuatro que hasta ahora podía haber. Se mantiene como símbolo de calificación las llaves por entender que, al igual que sucede con las estrellas en hoteles, se trata de un distintivo ampliamente reconocido.

El presente decreto consta de 32 artículos distribuidos en cinco capítulos, así como dos disposiciones adicionales, una derogatoria y una final.

El Capítulo I está dedicado a las disposiciones generales, con un contenido muy similar al de otros tipos de alojamiento, si bien contemplando las peculiaridades propias de este. Para el caso de los apartamentos turísticos explotados en la modalidad de conjunto desaparece la obligación de figurar en la entrada de cada uno de los inmuebles el distintivo del tipo de alojamiento y su categoría, por entender que en esta modalidad las altas y bajas son constantes y no aporta información adicional al turista usuario más allá de la que ya obtuvo a la hora de contratar la estancia.

En el Capítulo II se recogen los artículos dedicados al régimen de servicios, precios y reservas. Se indican las funciones que corresponden a la oficina de atención al público, así como los servicios mínimos que están incluidos en el precio, el régimen de reservas y anulaciones. Igualmente se refiere a las facturas por los servicios recibidos y al cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones que, si bien están regulados por la

normativa general de defensa de los consumidores y usuarios, contempla este decreto las peculiaridades propias del ámbito turístico.

El Capítulo III trata de las prescripciones técnicas. Desaparece el requisito de altura mínima de 2,50 metros, pues se trata de inmuebles que cumplieron con la normativa arquitectónica y de habitabilidad existente en el momento de su construcción cuya comprobación excede de las competencias turísticas.

En el Capítulo IV se recoge el procedimiento de clasificación, siendo el mismo que el del resto de establecimientos turísticos. Existe la posibilidad de que el promotor solicite un informe sobre la clasificación del alojamiento futuro, con el fin de conocer si la edificación proyectada se adecua a la normativa vigente y, en su caso, las modificaciones que se tienen que hacer para que se pueda clasificar en la categoría pretendida. 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, cuya presentación habilita para el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico.

El Capítulo V establece las normas para la obtención de la categoría y relaciona los criterios de calificación. Siguiendo la línea de homogeneizar la normativa entre todas las comunidades autónomas y con otras modalidades de alojamiento, se ha optado por cinco categorías de establecimientos, manteniendo las llaves como elemento diferenciador. Se ha seguido el modelo de puntos para establecer la categoría de cada alojamiento, tal y como se ha hecho con otros establecimientos.

Por medio de la Disposición Adicional se mantiene la categoría de los alojamientos ya inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, pudiendo en cualquier momento solicitar la reclasificación conforme a los criterios del presente decreto.

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 Industria, Turismo, Empresa e Innovación, 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 apartamentos turísticos definidos en el artículo 28 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 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.

*Artículo 2. Concepto.*

Tendrán la consideración de apartamentos turísticos las unidades alojativas ofrecidas empresarialmente, mediante precio, en alquiler de modo habitual y debidamente dotadas de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación temporal por motivos vacacionales o de ocio, cumpliendo los requisitos que se determinen.

*Artículo 3. Clasificación.*

Los apartamentos turísticos se clasifican en las categorías de una, dos, tres, cuatro y cinco llaves.

*Artículo 4. Empresas explotadoras.*

1. Se consideran empresas explotadoras de apartamentos turísticos las personas físicas o jurídicas, sean propietarias o no de los alojamientos, que realicen de forma profesional y habitual la actividad de cesión mediante precio, del uso o disfrute ocasional de los mismos, debiendo ser clasificadas por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

2. Se presumirá la habitualidad cuando se haga publicidad por cualquier medio o cuando se facilite alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año por tiempo que en su conjunto exceda de un mes.

*Artículo 5. Requisitos mínimos del alojamiento.*

Los establecimientos turísticos regulados en la presente norma habrán de estar construidos con sujeción a la normativa técnica de obligado cumplimiento vigente en el momento del otorgamiento de la licencia municipal, lo que se acreditará a través de la cédula de habitabilidad, o licencia de primera ocupación, o licencia de actividad.

*Artículo 6. Publicidad.*

1. En la publicidad, propaganda, facturas y demás documentación relativa a los apartamentos turísticos, deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, la clasificación y categoría reconocidas.

2. No se podrán usar denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que correspondan a la clasificación y categoría reconocidas.

3. No se podrá comercializar, contratar, incluir en catálogos ni hacer publicidad de establecimientos cuyo inicio de actividad no haya sido comunicado al Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

*Artículo 7. Distintivos.*

1. En el exterior de la oficina de atención al público deberá figurar el distintivo o placa identificativa según modelo normalizado, conforme a su normativa de aplicación.

2. Cuando los alojamientos integren un bloque deberá de figurar en la entrada del mismo el distintivo correspondiente.

## ***Régimen de servicios, precios y reservas***

### ***Artículo 8. Oficina de atención al público.***

1. Las empresas explotadoras de apartamentos turísticos deberán disponer de una oficina de atención al público atendida, que funcionará como centro de relación con los usuarios turísticos a efectos administrativos, asistenciales y de información.

2. En esta dependencia se hallarán: el cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones, las hojas de reclamaciones, el listado de precios así como la caja para custodia de valores de los clientes, y se prestará el servicio de depósito de equipajes.

### ***Artículo 9. Hojas de Reclamaciones.***

Todas las empresas de apartamentos turísticos 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 10. Precios.***

1. Los precios de los servicios prestados por las empresas de apartamentos turísticos son libres, pudiéndose fijar y modificar a lo largo del año, distinguiéndose entre los distintos tipos de apartamentos, temporadas, cunas para niños si las hubiere, garajes o aparcamientos y el de los demás servicios.

2. Las relaciones de precios deberán figurar en lugares perfectamente visibles y ser legibles permitiendo 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 11. Servicios mínimos incluidos en el precio.***

1. En el precio del alojamiento estarán siempre comprendidos los servicios y suministros siguientes:

- a) Limpieza previa al inicio de la estancia.
- b) Conservación, mantenimiento y reparaciones.
- c) Suministro de agua caliente y fría permanente.

d) Energía eléctrica y combustible necesario, en su caso, para la cocina, calentador de agua y calefacción.

- e) Caja fuerte general del establecimiento.

2. El precio comprenderá también, si los hubiere, el uso de los servicios e instalaciones comunes siguientes:

- a) Jardines, terrazas y salones sociales con sus equipamientos.
- b) Parques infantiles.

c) Aparcamientos al aire libre, sin vigilancia, ni reserva de plazas.

d) Piscinas, que deberán ajustarse a la normativa vigente en la materia, y el mobiliario propio de las mismas.

#### Artículo 12. *Facturación.*

Las empresas de apartamentos turísticos están obligadas 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 13. *Reservas.*

Los titulares de los apartamentos turísticos 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.

#### Artículo 14. *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, 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 15. *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 16. *Alojamiento: comienzo y terminación.*

El alojamiento se contará, salvo pacto en contrario, por días o jornadas, que comenzará a las 17:00 horas del día de entrada y terminará a las 12:00 horas del día de salida.

#### Artículo 17. *Control de entrada y salida de usuarios.*

1. Será requisito indispensable para ocupar el alojamiento la previa inscripción de los usuarios en el correspondiente Libro de Registro, 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 Instituto de Turismo de la Región de Murcia a efectos de información estadística.

### CAPITULO III

#### **Prescripciones técnicas**

#### Artículo 18. *Capacidad y superficie del alojamiento.*

1. La capacidad de plazas vendrá determinada por el número de camas existentes en los dormitorios, incluidas las posibles literas/cama nido, y por el de muebles convertibles.

En el dormitorio podrán instalarse tantas camas como permita la superficie especificada en el artículo 31. Si se tratara de literas/cama nido, esta superficie será como mínimo de 4 m<sup>2</sup> por cada plaza, no admitiéndose nunca más de una litera/cama nido por dormitorio. A los efectos de la presente norma, se entiende por litera el mueble formado por dos camas colocadas una sobre otra con un espacio entre las dos.

El número de plazas en muebles convertibles no podrá exceder del 50% de las correspondientes a los dormitorios; excepto en los apartamentos de un solo dormitorio doble en los que se podrá permitir un máximo de 2 plazas en convertibles.

Se considerarán de dos plazas aquellas camas cuya anchura mínima sea de 1'35 metros.

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

#### Artículo 19. *Apartamentos tipo estudio.*

1. Son aquellas unidades de alojamiento compuestas por una sala conjunta de estar-comedor-dormitorio, una cocina incorporada o no a ésta y un cuarto de baño en pieza independiente.

La capacidad de estas unidades de alojamiento será de dos plazas, con la posibilidad de instalar un convertible que se computará como una plaza más.

En los estudios de 1 llave no será necesaria la instalación de lavadora.

Las camas deberán ser muebles convertibles, salvo que por las dimensiones, configuración y distribución del estar-comedor-dormitorio, permita crear dos zonas una de estar-comedor y otra de dormitorio.

2. Dimensiones mínimas:

Estarán en función de la superficie del estar-comedor- dormitorio, según el siguiente esquema:

Categoría					
	🗝	🗝🗝	🗝🗝🗝	🗝🗝🗝🗝	🗝🗝🗝🗝🗝
Superficie	16 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	21 m <sup>2</sup>	30 m <sup>2</sup>	35 m <sup>2</sup>

#### Artículo 20. *Computo de superficies.*

La superficie computable de las diversas dependencias será la útil. En las habitaciones la superficie se computará conforme al artículo 18, incluyéndose la superficie de los armarios empotrados.

#### Artículo 21. *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 apartamento, y su titular velará por que se encuentren en buen estado de conservación y mantenimiento mientras estén sometidos al uso turístico.

## CAPITULO IV

### Procedimiento de clasificación

#### Artículo 22. *Informe previo.*

1. Las empresas de apartamentos turísticos podrán solicitar informe previo al Instituto de Turismo de la Región de Murcia sobre la adecuación a la normativa vigente, clasificación y categoría que pudieran corresponder a los apartamentos turísticos en función de sus características, instalaciones y servicios.

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

- a) Plano de situación y emplazamiento.
- b) Planos a escala de distribución y mobiliario con cotas y superficies de los distintos tipos de apartamento.
- c) Memoria descriptiva indicando el número y tipo de apartamentos, capacidad de cada uno de ellos, así como la 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 la petición no se adecúa a la normativa vigente. El informe que se emita no será vinculante para la Administración en el caso que lo que se realice con posterioridad no se corresponda a la documentación aportada.

#### Artículo 23. *Declaración responsable. Clasificación.*

1. Los titulares de los apartamentos turísticos, con carácter previo al inicio de la actividad, deberán presentar ante el Instituto de Turismo de la Región de Murcia 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 de los inmuebles para ser destinados a alojamiento turístico.
- c) Que tienen suscrito un seguro de responsabilidad civil al que se refiere el artículo 28 del presente decreto y compromiso de mantenerlo en permanente vigencia.

Además deberá contener:

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

e) Designación del responsable de los apartamentos.

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

a) Planos a escala de distribución y mobiliario con cotas y superficies de los distintos tipos de apartamentos.

b) Enumeración de apartamentos, según modelo facilitado por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, con indicación de su ubicación, número, tipo de apartamento, capacidad y categoría pretendida.

3. La presentación de la declaración responsable habilita para el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico y dará lugar a su clasificación de acuerdo con la categoría que le corresponda y su inscripción de oficio en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, lo que será notificado al titular del establecimiento, indicando el número de inscripción asignado.

#### *Artículo 24. Actuaciones de comprobación.*

1. La inspección del Instituto de Turismo de la Región de Murcia podrá comprobar la veracidad de los documentos aportados y de los datos declarados en el apartado 1 y 2 del artículo anterior. En el supuesto de que sea requerida algún tipo de documentación, esta deberá ser presentada en el plazo máximo de 15 días.

2. Una vez examinada la documentación y comprobada la clasificación y categoría declarada, en caso de que ésta no se ajuste a la realidad, se reclasificarán los apartamentos en la modalidad y/o categoría que les correspondan, o bien se dejará sin efecto la inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, ordenando el cese de la actividad, si procede, previo expediente administrativo con audiencia del interesado. Y todo ello sin perjuicio de la responsabilidad en la que pueda incurrir el empresario por suministrar datos falsos o incorrectos en la declaración responsable.

#### *Artículo 25. Comunicación de modificaciones.*

Las empresas de apartamentos turísticos 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.

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 apartamentos 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, de los apartamentos, previa instrucción del correspondiente expediente.

#### *Artículo 26. Comunicación de cierre temporal.*

Las empresas de apartamentos turísticos ofrecerán sus servicios durante todo el año. No obstante, si existieran periodos de inactividad sus titulares deberán comunicarlo al Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

#### *Artículo 27. Dispensas.*

Excepcionalmente, a petición de la empresa de apartamentos turísticos, 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.

*Artículo 28. Seguro de responsabilidad civil.*

Los titulares de los apartamentos turísticos 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 29. Responsable del establecimiento.*

1. La existencia de un responsable de la empresa de apartamentos turísticos será preceptiva en todas las categorías.

2. Corresponde al responsable de la empresa de apartamentos turísticos la gestión de los mismos 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.

## CAPITULO V

### **Obtención de categoría y criterios de calificación**

*Artículo 30. Normas sobre el sistema de calificación por puntos.*

1. A efectos de obtener la categoría correspondiente, los apartamentos turísticos tienen que tener los requisitos obligatorios (OBLI) asignados a cada una de ellas y las condiciones o servicios de libre elección (celda vacía de contenido), según tabla recogida en el artículo 31, 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 31. Puntuación mínima de cada categoría.**

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

- 1 llave: 110 puntos
- 2 llaves: 140 puntos
- 3 llaves: 170 puntos
- 4 llaves: 200 puntos
- 5 llaves: 280 puntos

**Artículo 32. Criterios de calificación de los apartamentos turísticos.**

Área	Nº	Criterio	Puntos	☞	☞☞	☞☞☞	☞☞☞☞	☞☞☞☞☞
<b>Limpieza</b>	1	El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario están en perfectas condiciones de limpieza e higiene	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Conservación</b>	2	Las instalaciones y los 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
<b>Oficina de atención al público</b>	4	Oficina de atención al público suficientemente atendida	17	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	5	Caja fuerte para custodia de valores de los clientes	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	6	Servicio de depósito de equipajes en espacio habilitado al efecto y debidamente custodiado	3			OBLI	OBLI	OBLI
	7	Oficina de atención al público abierta más de 8 horas	2					
	8	Personal de recepción con al menos otro idioma además del español	8				OBLI	OBLI
	9	Información turística regional	10					
	10	Servicio de alquiler de coches	2					

Área	Nº	Criterio	Puntos	☞	☞☞	☞☞☞	☞☞☞☞	☞☞☞☞☞
	11	Servicio de cambio de moneda	5					
	12	Teléfono de uso público	1					
	13	Fax, impresora y/o equipos informáticos para uso de clientes	1					
<b>Forma de pago</b>	14	Tarjetas de crédito	6	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	15	Tarjetas de debito	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Servicios e instalaciones generales</b>	16	Ascensor	5		OBLI Bajo+2	OBLI Bajo+1	OBLI Bajo+1	OBLI Bajo+1
	17	Caja fuerte individual	8				OBLI	OBLI
	18	Aire Acondicionado	5			OBLI	OBLI	OBLI
	19	Calefacción	5			OBLI	OBLI	OBLI
	20	Suministro de agua fría y caliente permanente	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	21	Televisión con control remoto, de tamaño apropiado a la superficie de la estancia	1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	22	Conexión a Internet	2				OBLI	OBLI
	23	Limpieza	1			OBLI 1 por semana	OBLI Diaria	OBLI Diaria
	24	Cambio de lencería	1	OBLI 1 por semana	OBLI 1 por semana	OBLI 2 por semana	OBLI 2 por semana	OBLI 2 por semana
	25	Cambio de lencería diario bajo petición	8					
	26	Apartamentos adaptados conforme a normativa sobre accesibilidad	8	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	27	Ventilación de dormitorio/s y salón al exterior o a patios no cubiertos	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

Área	Nº	Criterio	Puntos	☺	☺☺	☺☺☺	☺☺☺☺	☺☺☺☺☺
	28	Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	29	Garaje o aparcamiento cubierto	7					OBLI
	30	Aparcamiento no cubierto	5					
	31	Dispone de balcón o terraza	2					
	32	Dimensión de las terrazas de las habitaciones $\geq 4m^2$	5					
	33	Doble ventana o ventanas con aislamiento del ruido	5					
	34	Estación multimedia	2					
	35	Televisión adicional	2					
	36	Sistema de seguridad adicional en puerta	2					
	37	Servicio de cuidado de niños bajo petición	10					
	38	Área para niños (zona de juegos infantiles)	15					
	39	Jardín	2					
	40	Instalaciones deportivas	3 pts. x cada una. Máx. 12 pts					
	41	Alquiler de equipamiento deportivo	5					
	42	Piscina (en caso ser una piscina de uso exclusivo de la unidad de alojamiento debe estar vallada con altura mínima de 1,20 metros y no escalable)	15					
<b>Dormitorios y equipamiento</b>	43	Superficie mínima habitaciones individuales	20	OBLI 6m <sup>2</sup>	OBLI 7m <sup>2</sup>	OBLI 8m <sup>2</sup>	OBLI 9m <sup>2</sup>	OBLI 10m <sup>2</sup>
	44	Superficie mínima habitaciones dobles	20	OBLI 8 m <sup>2</sup>	OBLI 10m <sup>2</sup> 1*	OBLI 10m <sup>2</sup>	OBLI 12m <sup>2</sup>	OBLI 15m <sup>2</sup>

Área	Nº	Criterio	Puntos	♀	♀♀	♀♀♀	♀♀♀♀	♀♀♀♀♀
					dormitorio 8 m <sup>2</sup> 2º dormitorio			
	45	Literas	1	4 m <sup>2</sup> por plaza	4 m <sup>2</sup> por plaza	-	-	-
	46	Cunas a disposición de los clientes	2					
	47	Porcentaje de habitaciones que exceden del tamaño mínimo requerido ≥ 25 %	12					
	48	Dimensiones mínimas cama individual	12	OBLI 0,80 x 1,80 m	OBLI 0,80 x 1,80 m	OBLI 0,90 x 1,90m	OBLI 0,90 x 1,90 m	OBLI 1,05 x 1,90m
	49	Dimensiones mínimas cama doble	12	OBLI 1,35 x 1,90m	OBLI 1,35 x 1,90m	OBLI 1,35 x 1,90m	OBLI 1,50 x 1,90 m	OBLI 1,50 x 1,90m
	50	Al menos el 50% de las camas (individuales o dobles) superan las dimensiones mínimas	17					
	51	Colchones bien conservados con un mínimo de 18 cm de grueso. (Quedan excluidos los colchones de goma-espuma o lana)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	52	Colchones bien conservados con un grueso ≥ 25cm	3					
	53	Cubre colchones higiénicos <sup>1</sup>	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	54	Sábanas en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	55	Almohadas modernas y en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	56	Cubre almohadas higiénicos	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	57	Equipamiento básico: a) Una o dos mesillas de noche o equivalente b) Un armario empotrado o no, con baldas o estantes y perchas en número suficiente que no	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

<sup>1</sup> Funda simple no es aceptable. Tiene que ser lavable y transpirable

Área	Nº	Criterio	Puntos	♀	♀♀	♀♀♀	♀♀♀♀	♀♀♀♀♀
		serán de alambre. c) Al menos una silla, sillón o butaca por habitación. d) Una o dos lámparas o apliques de cabecera según sea doble o individual. e) Un enchufe adicional a disposición del cliente. f) Un juego de sábanas, mantas, y colchas o edredones por plaza (más un 50% adicional)						
	58	Cajoneras en los armarios de las habitaciones	5					
<b>Equipamiento sanitario</b>	59	Baño completo: bañera/ducha, inodoro y lavabo	15					
	60	Aseo: ducha, inodoro y lavabo	10	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	61	Segundo baño	10	OBLI > 6 plazas	OBLI > 5 plazas	OBLI > 5 plazas	OBLI > 4 plazas	OBLI ≥ 4 plazas
	62	Aseo adicional: inodoro y lavabo	10					
	63	Bidé	3					
	64	Lavabo doble	3					
	65	Bañera dimensiones mínimas 1,70m de largo	3					
	66	Ducha dimensiones ≥ a 1x1 m o ≥ 0,70 x 1,20 m	3					
	67	Ventilación directa o forzada en baños o aseos	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	68	Espejo encima del lavabo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	69	Punto de luz encima del lavabo	1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Soporte para objetos de tocador cerca del lavabo	1			OBLI	OBLI	OBLI

Área	Nº	Criterio	Puntos	🔑	🔑🔑	🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑🔑
	71	Toma de corriente cerca del espejo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Mamparas o cortinas en bañeras y duchas <sup>2</sup>	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	73	Un juego de toallas por cliente (más un 50% adicional) y colgadores	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	74	Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	75	Papelera en el baño	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	76	Secador de pelo (al menos uno por apartamento)	2				OBLI	OBLI
	77	Taburete en el baño	2				OBLI	OBLI
	78	Espejo de aumento	5					OBLI
	79	Calefacción en el baño (si se dispone de colgador de toallas caliente se considera cumplido)	5			OBLI	OBLI	OBLI
	80	Amenities básico (jabón y gel de baño)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	81	Bañera o ducha hidromasaje	5					
<b>Salón-Comedor</b>	82	Dimensiones mínimas	15	OBLI 2,5 m <sup>2</sup> x plaza y ≥ 10 m <sup>2</sup>	OBLI 2,5 m <sup>2</sup> x plaza y ≥ 10 m <sup>2</sup>	OBLI 3 m <sup>2</sup> x plaza y ≥ 10 m <sup>2</sup>	OBLI 3,5 m <sup>2</sup> x plaza y ≥ 10 m <sup>2</sup>	OBLI 4 m <sup>2</sup> x plaza y ≥ 10 m <sup>2</sup>
	83	Mobiliario idóneo y suficiente	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
<b>Cocina</b>	84	Ventilación directa o forzada	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

<sup>2</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	♀	♀♀	♀♀♀	♀♀♀♀	♀♀♀♀♀
	85	Cocina en pieza independiente	5					
	86	Equipamiento básico: a) Fregadero con agua fría y caliente b) Cocina de al menos dos fuegos c) Horno o microondas d) Frigorífico e) Extractor o campana f) Lavadora (podrá estar en otra dependencia) g) Armarios y/o estanterías suficientes h) Cafetera i) Utensilios de menaje en cantidad, calidad y variedad suficiente para la preparación de desayuno, comida y cena j) Cubo de basura con bolsas k) Utensilios y productos de limpieza y lavado necesarios para una primera acogida. l) Plancha y tendedero (podrán estar en otra dependencia) m) Manteles	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	87	Lavavajillas	6				OBLI	OBLI
	88	Tostador y microondas	2				OBLI	OBLI
	89	Alimentos de cortesía para una primera acogida	1					
<b>Planificación y adaptación de la oferta</b>	90	Sistema de gestión de quejas (incluye la aceptación, evaluación y respuesta de la queja)	3					
	91	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, análisis de las debilidades y realización de la mejora	3					
	92	Sistema de calidad de acuerdo con la Q de calidad	13					
	93	Sistema de calidad de acuerdo con el SICTED	9					

Área	Nº	Criterio	Puntos	🔑	🔑🔑	🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑🔑
	94	Certificado ambiental por norma nacional o europea, cuando no sea obligatoria por ley	13					
	95	Página web con fotos realistas de los apartamentos	3					
	96	Sistema de reservas on line con posibilidad de realizar la reserva (no será válido una simple respuesta por correo electrónico)	3					

TOTAL APARTAMENTOS TURISTICOS	Puntuación máxima	483	🔑	🔑🔑	🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑🔑
	Puntuación para alcanzar la categoría		110	140	170	200	280

Disposición adicional primera. *Mantenimiento de clasificación y categoría.*

Los apartamentos turísticos 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 24. No obstante, en cualquier momento, podrán solicitar la reclasificación conforme a los criterios de la presente norma.

Disposición adicional segunda. *Modelos normalizados.*

Por Resolución de la Dirección General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, que será objeto de publicación, se aprobarán los modelos normalizados de declaración responsable a los que se refiere el presente decreto.

Disposición derogatoria.

A partir de la entrada en vigor de la presente norma queda derogado el Decreto 75/2005, de 24 de junio, por el que se regulan los apartamentos turísticos y los alojamientos vacacionales, excepto su Capítulo V relativo a los alojamientos vacacionales.

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.