

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

1. DISPOSICIONES GENERALES

Consejo de Gobierno

2712 Decreto n.º 38/2018, de 18 de abril, por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la Región de Murcia.

El artículo 10.Uno.16 de la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, 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 el Preámbulo de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, es necesario facilitar la inversión productiva, modificando el marco legislativo y establecer normativas que faciliten los trámites administrativos y eliminen obstáculos innecesarios, adaptándose mejor a la innovación empresarial.

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

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

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

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

Se recogen en el texto del presente decreto aspectos que, desde la entrada en vigor del Decreto 91/2005, de 22 de julio, se ha visto la necesidad de modificarlos con el fin de hacer más fácil la clasificación turística de los alojamientos.

Por lo tanto, la regulación contemplada en el presente decreto en comparación con la anterior recogida en el Decreto 91/2005, de 22 de julio, aconsejan la elaboración de una nueva norma y no la modificación de la existente.

Aunque no es objeto del presente decreto, hay que mencionar la integración en el concepto de establecimiento hotelero de la modalidad de alojamiento rural de hospederías. Y ello como consecuencia de que la Ley de Turismo ya no contempla entre los alojamientos rurales a aquellas. La nueva regulación de alojamientos rurales, en su régimen transitorio, dispone que los establecimientos registrados como hospederías rurales pasarán a considerarse como hoteles de una estrella, si bien podrán continuar utilizando la esa denominación.

El presente decreto consta de 43 artículos distribuidos en seis capítulos, así como de una disposición transitoria, una derogatoria y una final.

El Capítulo I está dedicado a las disposiciones generales, fijando el objeto y ámbito de aplicación de la norma.

El Capítulo II recoge normas comunes a todos los tipos y clases de establecimientos hoteleros. Se mantiene la clasificación, ampliamente reconocida, de hoteles y hoteles-apartamentos en cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas, los hostales con dos y una estrellas y las pensiones con categoría única, incluyendo su definición. 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. Hace el decreto una mención expresa a la necesidad de cumplir con las normas vigentes para facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria de los establecimientos por las personas con discapacidad. Igualmente, los hostales y pensiones que presten el servicio de desayuno, además del inherente de alojamiento, podrán usar en su denominación comercial el término "Bed and Breakfast" (B&B), expresión que, aun siendo discutible el tener o no cabida en una norma de rango reglamentario como este decreto, es ampliamente reconocida en el sector turístico internacional e identifica a un tipo concreto de alojamiento. Se contempla el carácter público de los establecimientos hoteleros y la posibilidad de que los titulares de los mismos acuerden normas de régimen interior sobre el uso de los servicios e instalaciones. Se entiende necesaria en todos los establecimientos la existencia de un responsable encargado de velar por la correcta prestación de los servicios y del cumplimiento de la normativa de orden turístico.

Establece el decreto la obligación de que los titulares de los establecimientos tengan formalizado un seguro de responsabilidad civil para garantizar los posibles riesgos de la explotación. En este sentido el artículo 21.3 de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, en la redacción dada por la Ley 11/2014, de 27 de noviembre, indica que la normativa de desarrollo de cada una de las actividades fijará las cuantías y características de los seguros.

El Capítulo III es el dedicado al régimen de servicios, precios y reservas. En el espacio físico donde se preste el servicio de recepción y conserjería se podrán ubicar otras actividades, siempre que las dimensiones del vestíbulo lo permitan. Igualmente se contempla la posibilidad de compatibilizar el comedor de los clientes del hotel como establecimiento de restauración. Se refiere también a las facturas por los servicios recibidos y al cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones. La mención que el presente decreto hace a materias como consumo, régimen de precios y reservas, e incluso mercantil y civil, se entienden limitadas a regular los aspectos administrativo-turísticos y de protección del consumidor y usuario, pero sin extenderse a regular el contenido, validez y eficacia de las relaciones privadas entre las partes. En materia de hojas de reclamaciones es la propia Ley de Turismo, Ley 12/2013, de 20 de diciembre, la que en su artículo 40-6 por la especialidad de la materia y los destinatarios aumenta los idiomas en que debe de estar redactado el cartel anunciador de su existencia respecto de lo indicado en la normativa general de defensa de consumidores. Se trata en este Capítulo lo concerniente a las reservas y anulaciones, la admisión del cliente, comienzo y final del alojamiento.

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

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

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

La Sección primera está referida a los hoteles estableciendo un nuevo sistema de clasificación por puntos, fijando una puntuación mínima para cada categoría. Los criterios de clasificación, con su correspondiente puntuación, se indican en el artículo 29, agrupándolos por servicios y tipo de dependencias. Este modo de clasificación está basado en el sistema Hotelstar Union y auspiciado por la Secretaría de Estado de Turismo y de acuerdo con los empresarios del sector representados en la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Se ha pretendido basar la clasificación en criterios de servicios y calidad

más que en los propiamente arquitectónicos o de infraestructura, dejando opción al titular del establecimiento de elegir los criterios que estime conveniente en función del público al que quiere dirigir su actividad. Se recoge 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".

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

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

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

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

En cuanto a las posibles alternativas de intervención administrativa en relación con las actividades económicas, se decanta el decreto por el régimen de declaración responsable. Esta declaración responsable lo es a los solos efectos de tener conocimiento la administración turística de la actividad de alojamiento que se va a realizar, así como servir de solicitud de su clasificación. A estos efectos, la Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas, modificó la Ley de Turismo de la Región de Murcia para recoger como principios rectores de la actividad turística de la Administración Regional "la adopción de las medidas necesarias para la reducción de las cargas burocráticas en la clasificación de empresas y actividades turísticas". Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de otras normativas y la obtención de licencias o autorizaciones que deban emitir otros organismos en virtud de sus respectivas competencias, especialmente la licencia de actividad a emitir por los ayuntamientos.

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

La Disposición derogatoria hace lo propio respecto el Decreto 91/2005, de 22 de julio, y la Disposición final fija la entrada en vigor.

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 han emitido informe el Consejo Asesor Regional de Consumo y el Consejo Regional de Cooperación Local.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 18 de abril de 2018,

Dispongo:

Capítulo 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, estableciendo los requisitos que deben cumplir tanto los establecimientos como las empresas explotadoras, el procedimiento para su clasificación turística y el régimen de funcionamiento y de prestación de servicios.

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

3. Quedan excluidos de la presente norma:

a) Los apartamentos turísticos definidos en el artículo 28 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia.

b) Los alojamientos rurales definidos en los artículos 32 y 33 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia.

c) Los albergues turísticos definidos en el artículo 34 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia.

d) Cualquier modalidad de alojamiento turístico que, en base a la Ley de Turismo de la Región de Murcia, tenga una normativa propia de regulación.

e) La simple tenencia de huéspedes con carácter estable.

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

g) 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

Capítulo II

Normas comunes a todos los establecimientos

Artículo 2. Clasificación y categorías.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en las siguientes modalidades:

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

Artículo 3. Hoteles.

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

Artículo 4. Hoteles-Apartamentos.

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

Artículo 5. Hostales y pensiones.

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

Artículo 6. Compatibilidad.

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

Artículo 7. Accesibilidad y carácter público de los establecimientos.

1. Con el fin de facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria de los establecimientos hoteleros a las personas con discapacidad se cumplirán los requisitos establecidos en la Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, en el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y en el resto de normativa aplicable.

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

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

3. 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 a los que se refiere la Ley 4/2015, de 3 de marzo, de perros de asistencia para personas con discapacidad.

Artículo 8. Distintivos.

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

Artículo 9. Denominaciones.

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

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

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

Artículo 10. Publicidad.

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

2. En la publicidad, facturas y demás documentación del establecimiento deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, la clasificación y categoría con las que figure inscrito en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia.

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

Artículo 11. Director o encargado del establecimiento.

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

2. Corresponde al director o encargado 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 director o encargado deberán ser comunicados por el titular del establecimiento al Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Artículo 12. Seguro de responsabilidad civil.

De conformidad con el artículo 21 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia, según la redacción dada por la Ley 11/2014, de 27 de noviembre, los titulares de los establecimientos hoteleros deberán tener suscrito un contrato de seguro de responsabilidad civil que cubra, de forma suficiente, los posibles riesgos de la actividad turística de alojamiento. En cualquier caso, la cuantía mínima de cobertura será de quinientos mil euros por siniestro. Los contratos de seguro deberán mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de la actividad de alojamiento. Estas coberturas deben incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

Capítulo III

Régimen de servicios, precios y reservas

Artículo 13. Servicios generales.

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

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

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

4. Los establecimientos hoteleros que no dispongan de cajas fuertes individuales en todas sus habitaciones, deberán informar de la existencia de un servicio gratuito de custodia de los objetos de valor que, contra recibo, introduzcan los huéspedes en el establecimiento y que voluntariamente deseen depositar. Igualmente deberán informar de que, en el caso de no hacer uso de este servicio de custodia, el establecimiento podrá rehusar cualquier responsabilidad por los daños, desperfectos o pérdida de aquéllos.

Artículo 14. Servicio de comedor.

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

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

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

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

Artículo 15. Hojas de reclamaciones.

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

Artículo 16. Precios y facturación.

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

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

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

Artículo 17. Reservas y anulaciones.

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

2. Salvo pacto en contrario, la reserva con señal se mantendrá, como mínimo, hasta las 12 horas del día siguiente a aquél en que el alojamiento debió ser ocupado por el usuario. Si éste no se presentase en ese tiempo, el establecimiento podrá cancelar la reserva con pérdida para el cliente de la cantidad entregada en concepto de señal. No obstante, si antes del cumplimiento del indicado término el cliente confirma su llegada al establecimiento, éste vendrá obligado a mantener la reserva por un tiempo equivalente a los días de alojamiento cuyo precio no exceda de la cuantía de la señal.

Artículo 18. Admisión.

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

Artículo 19. Alojamiento: comienzo y terminación.

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

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

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

Capítulo IV

Prescripciones técnicas

Artículo 20. Prevención y extinción de incendios.

Todos los establecimientos hoteleros deberán cumplir la normativa vigente en materia de prevención y extinción de incendios. Se observarán, especialmente, los siguientes extremos:

- a) Que se han revisado los medios de extinción de incendios.
- b) Que los recorridos de evacuación están libres de objetos u obstáculos en todo su ámbito y recorrido.
- c) Que las puertas de salida de emergencia están libres de objetos y obstáculos.
- d) Que las luminarias de señalización y emergencia están en buen estado de funcionamiento.
- e) Que la señalización de los recorridos para la evacuación y salida de emergencia están en buen estado.
- f) Que en la salida de cada habitación existe, en lugar fácilmente visible, un plano de la planta del establecimiento donde esté ubicada, señalando su situación y el recorrido de evacuación más próximo a la misma, así como la ubicación del extintor más cercano. La leyenda del plano estará, al menos, en idioma castellano e inglés.

Artículo 21. De las habitaciones.

1. Los establecimientos hoteleros podrán disponer de habitaciones individuales, dobles, dobles con salón, suite y habitaciones familiares. Cuando se disponga sólo de habitaciones dobles y su uso sea individual se les aplicará una tarifa ajustada al mismo.
2. Tienen la consideración de habitaciones dobles con salón o junior suite, aquellas en las que existan dependencias destinadas a dormitorio, con su baño o aseo correspondiente y un salón independizado o no.
3. Se consideran suites los conjuntos de dos o más habitaciones con sus correspondientes cuartos de baño y al menos un salón.
4. Se consideran habitaciones familiares aquellas en las que, cumpliendo con las dimensiones especificadas en el Capítulo IV, para cada categoría, permitan una capacidad alojativa máxima de 4 plazas mediante la instalación, con carácter permanente, de hasta 4 camas. Solo se permitirá la existencia de una cama supletoria en este tipo de habitaciones con las condiciones establecidas en el artículo siguiente. El porcentaje de habitaciones familiares será como máximo del 50% del total de las habitaciones del establecimiento.
5. No se permitirá la existencia de literas en las habitaciones de los establecimientos hoteleros.
6. Las habitaciones estarán identificadas con un número en el exterior de la puerta. Si están en más de una planta el primer dígito corresponderá a ésta.
7. Las habitaciones deberán estar convenientemente insonorizadas, tanto en sentido vertical como horizontal, así como los lugares de reunión y comedores.

Artículo 22. Camas supletorias.

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

1. Podrá haber como máximo dos camas supletorias por habitación cuando la superficie de ésta exceda de un 15% de la mínima exigida para su categoría por cada cama supletoria a instalar.
2. Las camas supletorias no podrán estar instaladas permanentemente en las habitaciones, salvo que se trate de un mueble convertible.
3. Se instalarán a solicitud expresa de los clientes, debiendo constar en la correspondiente factura tal petición.

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

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

Artículo 24. Escaleras, ascensores y pasillos.

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

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

Artículo 25. Zona de clientes.

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

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

Artículo 26. Cómputo de superficies.

1. La superficie computable de las diversas dependencias será la útil.
2. En el cómputo de las superficies de las habitaciones no se incluirán las correspondientes a salones, baños, aseos, pasillos y vestíbulos, en su caso. Sin embargo, se incluirá en ese cómputo la superficie de los armarios empotrados. En los pasillos en los que se ubiquen armarios empotrados, se computará a efectos de superficie, el espacio que se halle frente a los mismos.
3. En las habitaciones abuhardilladas no se computará, a efecto de superficie, aquella cuya altura libre sea inferior a 1,50 metros.

Artículo 27. Mantenimiento y conservación de las instalaciones.

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

Capítulo V**Requisitos específicos para cada modalidad***Sección primera**Hoteles***Artículo 28. Normas sobre el sistema de calificación por puntos.**

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

2. Para aplicar el sistema de puntuación han de considerarse las normas siguientes:

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

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

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

Artículo 29. Puntuación mínima de cada categoría.

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

1 estrella: 280 puntos

2 estrellas: 350 puntos

3 estrellas: 425 puntos

4 estrellas: 500 puntos

5 estrellas: 700 puntos

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

Artículo 30. Criterios de calificación del grupo hoteles.

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
I. Edificio/Habitaciones								
Limpieza	1	El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario están en buenas condiciones de limpieza e higiene	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Conservación	2	Las instalaciones y equipamientos están en buen estado de funcionamiento	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Aspecto general	3	El mobiliario está en consonancia con la categoría del establecimiento	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	4	Terrazas y jardines en zonas comunes	5					
	5	El establecimiento está ubicado en un edificio declarado Bien de Interés Cultural o catalogado	8					
	6	La ubicación del establecimiento es céntrico urbano/primer línea playa	8					
	7	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente	8					
Recepción	8	Mostrador de recepción separado en el vestíbulo. Si se obtiene puntuación por este criterio no	17					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		se obtendrá por el 9.						
	9	Mostrador o área funcionalmente independiente.	10	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	10	Habitaciones adaptadas conforme a normativa sobre accesibilidad	9	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	11	Número de habitaciones adaptadas a personas con discapacidad superior al obligatorio.	2 puntos por cada una. Máximo 10 puntos					
	12	Habitaciones identificadas con un número en el exterior de la puerta. Si están en más de una planta el primer dígito identificará la misma	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	13	Ventilación al exterior o a patios no cubiertos	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	14	Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	15	Superficie mínima. Habitaciones individuales (si existen)	20	OBLI 7 m ²	OBLI 7,5 m ²	OBLI 8 m ²	OBLI 9 m ²	OBLI 10 m ²
	16	Superficie mínima. Habitaciones dobles	20	OBLI 12 m ²	OBLI 14 m ²	OBLI 15 m ²	OBLI 16 m ²	OBLI 17 m ²
	17	Habitaciones comunicadas en	4					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		número \geq 10 % del total.						
	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 ²	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 ²	OBLI 12 m ²	OBLI 13 m ²	OBLI 14 m ²	OBLI 15 m ²
	24	Superficie mínima salón (en dobles con salón o junior suite)		OBLI 8 m ²	OBLI 9 m ²	OBLI 10 m ²	OBLI 10 m ²	OBLI 12 m ²
	25	Superficie mínima habitaciones familiares (si existen)	25	OBLI 20 m ² para 4 camas. 16 m ² para 3 camas	OBLI 21 m ² para 4 camas. 18 m ² para 3 camas	OBLI 22 m ² para 4 camas. 19 m ² para 3 camas	OBLI 23 m ² para 4 camas. 21 m ² para 3 camas	-

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	26	Suites	16 puntos por suite. Máximo 48 puntos					OBLI (mínimo 2 suites)
Áreas públicas	27	Ventilación directa o forzada en zonas de uso común	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	28	Climatización en zonas de uso común	4		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	29	Aire acondicionado en zonas de uso común	3	OBLI	-	-	-	-
	30	Calefacción en zonas de uso común	3	OBLI	-	-	-	-
	31	Habitaciones, lugares de reunión y comedores, en su caso, debidamente insonorizados	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	32	Aseos generales diferenciados por sexo dotados de ventilación directa o forzada. Al menos 1 adaptado a personas con discapacidad	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	33	Cambiador de niños	3					
	34	Salón social: superficie por cada habitación (superficie mínima 20m ²)	2	OBLI 1 m ²	OBLI 1,25 m ²	OBLI 1,50 m ²	OBLI 1,75 m ²	OBLI 2 m ²
	35	Si existe comedor: superficie por cada habitación (superficie mínima 25m ²)	4	OBLI 1 m ²	OBLI 1,50 m ²	OBLI 1,75 m ²	OBLI 2 m ²	OBLI 2 m ²



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	36	Sala de lectura	5					
	37	Sala de televisión	5					
	38	Sala de juegos	5					
	39	Cafetería o bar	5			OBLI	OBLI	OBLI
	40	Vestíbulo (superficie mínima)	2	OBLI 10 m ²	OBLI 20 m ²	OBLI 35 m ²	OBLI 50 m ²	OBLI 75 m ²
Accesibilidad	41	El establecimiento cumple la normativa de accesibilidad	12	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	42	Establecimiento con condiciones de accesibilidad adicionales a los mínimos exigidos por la normativa vigente	10					
Aparcamientos	43	Garaje o aparcamiento cubierto (nº plazas conforme a normativa municipal y en su defecto % sobre habitaciones)	10			OBLI	OBLI 30%	OBLI 40%
	44	Aparcamiento no cubierto	6					
	45	Espacio que permita el descenso y recogida de clientes	2					
Zona de personal	46	Zonas de personal de servicio totalmente separadas de	2					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		las de uso de clientes						
	47	Vestuarios y aseo para el personal femenino y masculino	1			OBLI ≥ 40 hab.	OBLI	OBLI
	48	Oficios de planta	1	OBLI ≥10 hab.	OBLI ≥10 hab.	OBLI ≥10 hab.	OBLI En todas las plantas	OBLI En todas las plantas
	49	Entrada y salida de servicio (pueden ser salidas de emergencia si cumplen normativa específica)	1	OBLI ≥25 hab.	OBLI ≥25 hab.	OBLI	OBLI	OBLI
Comunicaciones	50	Ascensor (bajo+1): comunicará todas la plantas destinadas al uso de clientes	6	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	51	Ascensor de servicio: comunicará todas la plantas del establecimiento	5			OBLI	OBLI	OBLI
	52	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
	53	Anchura mínima de escalera de servicio	3	(si tiene) 1 m	(si tiene) 1 m	OBLI 1 m	OBLI 1 m	OBLI 1 m
	54	Anchura mínima de pasillos	2	OBLI 1,15 m	OBLI 1,15 m	OBLI 1,40 m	OBLI 1,50 m	OBLI 1,60 m
II. Instalaciones/equipamiento								
Equipamiento sanitario	55	Porcentaje de habitaciones con baño completo: bañera/ducha, inodoro y lavabo	15	OBLI 15% 3,5 m ²	OBLI 25% 3,5 m ²	OBLI 50% 4 m ²	OBLI 100% 4,5 m ²	OBLI 100% 5 m ²



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		(superficie mínima)						
	56	Aseo: ducha, inodoro y lavabo (superficie mínima)	10	OBLI 3 m ²	OBLI 3 m ²	OBLI 3,5 m ²	-	-
	57	Al menos el 50% de cuartos de baño con bidé	5					OBLI
	58	Lavabo doble	3					OBLI
	59	Cuarto de baño con inodoro y bidé, en su caso, independizados del resto de piezas	3					OBLI
	60	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
	61	Ducha dimensiones mínimas (si dispone de ella)	3	OBLI 0,80mX0,80m	OBLI 0,80mX0,80 m	OBLI 0,90mX0,90m	OBLI 0,90mX0,90m	OBLI 1mX1m
	62	Teléfono en cuarto de baño	2					OBLI
	63	Suministro agua fría y caliente permanente	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	64	Ventilación directa o forzada en baños o aseos	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	65	Punto de luz y espejo encima del lavabo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	66	Soporte para objetos de tocador cerca del lavabo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	67	Toma de corriente cerca del espejo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	68	Mamparas o cortinas en bañeras y duchas ¹	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	69	Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y sus respectivos colgadores	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Papelera en el baño	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Secador de pelo	2				OBLI	OBLI
	73	Alfombra de baño lavable	1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	74	Albornoz y zapatillas	2					OBLI
	75	Altavoces en el baño	2					
	76	Taburete en el baño	2					OBLI
	77	Espejo de aumento	2					OBLI
	78	Espejo de aumento flexible. Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 77.	2					
	79	Espejo de aumento con iluminación	1					

¹ 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	*	**	***	****	*****
	80	Calefacción en el baño (si se dispone de colgador de toallas caliente se considera cumplido)	1			OBLI	OBLI	OBLI
	81	Colgador de toallas caliente	2					
	82	Amenities básico (jabón y gel de baño)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	83	Amenities medio (amenities básico, champú, gorro de ducha). Si se obtiene puntuación por este criterio no se obtendrá por el 82.	2			OBLI	OBLI	OBLI
	84	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 83.	3					OBLI
	85	Elementos del amenities superior bajo petición (cepillo de dientes, pasta dental, kit de afeitado...)	1					-
	86	Bañera o ducha hidromasaje	3					
	87	Suelo antideslizante en	3	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		las duchas y bañeras						
Equipamiento habitaciones	88	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
	89	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
	90	Al menos el 50% de las camas (individuales o dobles) superan las dimensiones mínimas	17					
	91	20% de las camas dobles con un tamaño mínimo de 2x2m	15					
	92	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10m	15					
	93	Colchones ² bien conservados con un mínimo de 18cm de grueso	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	94	Colchones ³ bien conservados con un grueso \geq 25cm	5					
	95	Cubre colchones higiénicos ⁴	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	96	Cunas disponibles	2					
	97	Alfombra lavable al lado de la cama	2					

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

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

⁴ Funda simple no es aceptable. Tiene que ser lavable y transpirable



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	98	Sábanas en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	99	Almohadas en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	100	Cubre almohadas higiénicos	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	101	Almohada adicional bajo petición	3				OBLI	-
	102	Dos almohadas por persona	4					OBLI
	103	Carta de almohadas	6					
	104	Mantas o edredones adicionales	4	OBLI Bajo petición	OBLI Bajo petición	OBLI Bajo petición	OBLI En la habitación	OBLI En la habitación
	105	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	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		d) Un sillón, butaca o silla y una mesa o escritorio con iluminación propia e) Un portamaletas f) Una o dos lámparas o apliques de cabecera según sea doble o individual g) Un conmutador de luces junto a la cabecera de la cama h) Teléfono i) Directorio con los servicios del hotel, en el que se incluirá el número de emergencias 1 1 2 j) Un enchufe adicional a disposición del cliente k) Papelera						
	106	Minibar refrigerado	6					OBLI
	107	Interruptor que permita apagar la luz de toda la habitación en el cabecero de la cama	3				OBLI	OBLI
	108	Colgador para bolsa de traje (fuera del armario)	1					
	109	Un asiento confortable	1					OBLI



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		adicional en doble o suite						
	110	Cajoneras en los armarios de las habitaciones	5					
	111	Galán de noche	1					
	112	Doble ventana o ventanas con aislamiento del ruido	5					
	113	Facilidades para café y/o té en las habitaciones	2					OBLI
	114	Climatización en habitaciones que permita su regulación a voluntad del cliente	10				OBLI	OBLI
	115	Aire acondicionado en habitaciones	3	OBLI	OBLI	OBLI	-	-
	116	Calefacción en habitaciones	3	OBLI	OBLI	OBLI	-	-
	117	Radio	1					
	118	Estación multimedia	2					
	119	Televisión con control remoto, de tamaño apropiado a la superficie de la habitación	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	120	En las suites, televisión a color adicional de tamaño apropiado a la superficie	1					OBLI
	121	Televisión por satélite o por cable gratuita	3					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	122	Televisión de pago o videojuegos con posible control parental	2					
	123	Acceso a internet en la habitación	2					OBLI
	124	Acceso a internet gratuito en la habitación	6					
	125	Ordenador con conexión a internet en habitación bajo petición	2					
	126	Información del hotel ⁵	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	127	Listado de servicios ofrecidos por el hotel	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	128	Listado de servicios ofrecidos por el hotel en varios idiomas	1					OBLI
	129	Prensa diaria en la habitación	2					
	130	Revistas para el cliente en la habitación	2					
	131	Utensilios para escribir junto con bloc de notas	1					OBLI
	132	Plancha para los pantalones	2					
	133	Bolsa de lavandería	1			OBLI	OBLI	OBLI

⁵ 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	*	**	***	****	*****
	134	Mirilla	1					
	135	Sistema de seguridad adicional en puerta de la habitación	2					
	136	Cerraduras electrónicas	2					
Depósito	137	Custodia gratuita de objetos de valor (según artículo 13-4)	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	138	Caja fuerte en la habitación	8			OBLI En 50% hab.	OBLI	OBLI
Telecomunicaciones del edificio en general	139	Servicio de fax en recepción	1					
	140	Teléfono de uso público con tarifas expuestas en caso de cobro	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	141	Acceso a Internet en áreas públicas	2			OBLI	OBLI	OBLI
	142	Ordenador disponible para los clientes con acceso a internet	4			OBLI	OBLI	OBLI
III. Servicio								
Limpieza habitación / cambio de sábanas y toallas	143	Limpieza diaria de habitación	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	144	Cambio de toallas diario ⁶	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	145	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana	1	OBLI	OBLI	-	-	-
	146	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	4			OBLI	OBLI	OBLI
	147	Cambio de sábanas diario bajo petición	8					
	148	Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	149	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación ⁷	6					OBLI
Bebidas	150	Dispensador de bebidas	1					
	151	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 16 horas	2					-
	152	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 24 horas	5					OBLI
Desayuno (si se ofrece el servicio)	153	Franja de horario, al menos, de 3 horas	5					

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

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



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	154	Desayuno completo ⁸	4	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	155	Desayuno buffet o carta de desayuno ⁹ equivalente	5				OBLI	OBLI
	156	Desayuno buffet con servicio o servicio de desayuno a la carta equivalente, vía servicio de habitaciones	8					OBLI
	157	Carta de desayunos vía servicio de habitaciones	5					OBLI
	158	Desayuno para madrugadores	9					
Comida	159	Franja de horario para almuerzo y cena de, al menos, 2 horas (si existe servicio de comedor)	5					
	160	Menú de tres platos a escoger o carta o buffet (si existe servicio de comedor)	5				OBLI	OBLI
	161	Oferta de comida vía servicio de habitaciones durante 24 horas.	10					OBLI
	162	Oferta de comida vía servicio de habitaciones desde el inicio	8					-

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

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



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		del servicio de desayuno hasta las 11 de la noche.						
	163	Oferta de comida vía servicio de habitaciones sólo en horarios indicados por hotel.	5					-
	164	Servicio de cafetería con restauración	10					
	165	Cena fría	5					
	166	Servicio de snack	5					
	167	Restaurante abierto al público distinto del comedor del hotel	10					
	168	Cocina dietética (dietista o nutricionista)	8					
	169	Carta de cocina regional de Murcia ¹⁰	10				OBLI	OBLI
	170	Carta de vinos con denominaciones de origen de la Región de Murcia	5				OBLI	OBLI
	171	Menús especiales (celíacos, diabéticos...)	10					
	172	Menú infantil	9					

¹⁰ La carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias regionales.



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	173	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma)	5					
	174	Cocina en vivo (<i>show cooking</i>)	8					
Recepción	175	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.	-	-	-
	176	Recepción abierta 24 horas (según número de habitaciones)	10	OBLI ≥30 hab.	OBLI ≥30 hab.	OBLI	OBLI	OBLI
	177	Personal bilingüe (castellano + otro idioma)	8			OBLI	OBLI	OBLI
	178	Personal multilingüe (castellano, inglés y, al menos, otra lengua extranjera)	10					OBLI
	179	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias	1			OBLI	OBLI	OBLI
	180	Servicio de megafonía	1					
	181	Material informativo sobre servicios en castellano + otro idioma	3					
	182	Material con información regional disponible en la recepción	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	183	Servicio de vigilancia nocturna	8					
	184	Servicio de aparcacoches	3					
	185	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	-	-
	186	Servicio seguro de depósito de equipajes en espacio habilitado al efecto y debidamente custodiado	4				OBLI	OBLI
	187	Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	4					
	188	Servicio de <i>check-out</i> automático desde habitación	1					
	189	Servicio de transporte de equipajes	1					OBLI
	190	Servicio de mayordomía	1					
	191	Servicio de portero	1					
	192	Servicio de conserje	1					
	193	Servicio de alquiler de coches	2					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	194	Servicio de cambio de moneda	2					
	195	Servicio de salida tardía	3					
	196	Servicio de habitación de cortesía	2					
Servicio de lavandería y planchado	197	Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	1				OBLI	OBLI
	198	Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)	2					
	199	Servicio de planchado (entrega en 1 hora)	2					OBLI
	200	Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	1				OBLI	OBLI
	201	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	2					OBLI
	202	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)	3					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
Forma de pago	203	Tarjetas de crédito	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	204	Tarjetas de debito	4	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Miscelánea	205	Servicio de limpieza de zapatos en el hotel	1					
	206	Plancha y tabla de planchar gratuita a disposición del cliente	2					
	207	Servicio de despertador para clientes	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	208	Paraguas en recepción/en la habitación	1					
	209	Venta de entradas o servicio de venta de entradas en recepción (p.ej. teatro, cine)	2					
	210	Revistas actuales en zonas comunes	1					
	211	Periódicos del día en zonas comunes	1				OBLI	OBLI
	212	Servicio de costura	1					
	213	Shuttle o servicio de limusinas	1					
	214	Acompañamiento de cliente a la habitación a su llegada	1					OBLI
	215	Servicio de secretariado (oficina separada y	1					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		personal disponible)						
	216	Servicio de conferencias (departamento separado y con personal diferenciado). Sólo se otorgarán puntos si se cumplen los criterios 256, 257 o 258)	2					
	217	Servicio de toalla (piscina/playa, spa/gym)	3					
	218	Servicio médico	2					
	219	Servicio de cuidado de niños bajo petición	4					
IV. Ocio								
	220	Área para niños (zona de juegos infantiles)	15					
	221	Jardín propio: 10m ² por plaza. Si se obtiene puntuación en este criterio no se obtendrá por el 222	2					
	222	Jardín propio: 5m ² por plaza	1					
	223	Gimnasio de dimensiones mínimas de 20m ² con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos	15					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	224	Instalaciones deportivas	3 puntos por cada una. Máximo 12 puntos					
	225	Alquiler de equipamiento deportivo	2					
	226	Masajes en cabinas de, al menos, 10m ² (masaje corporal, reflexología, ...)	2 puntos por cabina. Máximo 6 puntos					
	227	Salón de belleza con 4 tratamientos distintos en cabinas de, al menos, 10m ²	2					
	228	Servicios de Spa	1 punto por tipo. Máximo 10 ptos.					
	229	Jacuzzi	3 puntos por jacuzzi. Máximo 12 puntos					
	230	Sauna (mínimo 6 asientos)	5 puntos x tipo. Máximo 10 puntos					
	231	Habitación de relajación separada de, al menos, 20m ²	3					
	232	Tratamientos en bañeras	2					
	233	Solárium	2					
	234	Piscina exterior	3					
	235	Piscina interior climatizada	7					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	236	Piscina infantil	3					
	237	Número de hamacas $\geq 50\%$ plazas	3					
	238	Número de hamacas $\geq 20\%$ y $< 50\%$ plazas	2					
	239	Acceso a playa directo	2					
	240	Animación diurna	2					
	241	Animación nocturna	2					
	242	Animación para adolescentes y/o mayores de 65 años	2					
	243	Animación infantil	2					
	244	Animación miniclub	2					
V. Servicio de reuniones y eventos								
Salas	245	Salas de conferencia con una superficie entre 36 y 100m ² y una altura de 2,5m	8					
	246	Salas de conferencia con una superficie de más de 100m ² y una altura de 2,75m	10					
	247	Salas de conferencia con una superficie de más de 250m ² y una altura de 3m	15					
	248	Salas para trabajar en grupo	5					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
	249	Aseos en la zona de salones	5					
Equipamiento/ Tecnología	250	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					
	251	Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón	10					
	252	Luz artificial apropiada	10					
	253	Sistema de aire acondicionado independiente en la sala de reuniones	10					
VI. Planificación y adaptación de la oferta								
	254	Sistema de gestión de quejas (incluye la aceptación, evaluación y respuesta de la queja)	3					
	255	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,	3					



Área	Nº	Criterio	Puntos	*	**	***	****	*****
		análisis de las debilidades y realización de la mejora						
	256	Cliente Misterioso (Mystery guest) realizado por profesionales externos	10					
	257	Sistema de calidad de acuerdo con la Q de calidad	15					
	258	Sistema de calidad de acuerdo con el SICTED	10					
	259	Certificado ambiental por norma nacional o europea, cuando no sea obligatoria por ley	12					
	260	Página web con fotos actualizadas del hotel	3					
	261	Sistema de reservas on line con posibilidad de realizar la reserva (no será válida una simple respuesta por correo electrónico)	3					
	262	Mapa de ubicación de la situación del hotel en su propia página web	2					
	263	Invitación a los clientes que se marchan del hotel a realizar un comentario sobre su estancia a través de la web del hotel u otro medio electrónico	3					

*Sección segunda**Hoteles-Apartamentos***Artículo 31. Requisitos mínimos y calificación por puntos.**

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 32. Cuartos de baño y aseos.

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

- Cinco estrellas: por cada dos plazas, un baño.
- Cuatro estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas dos baños.
- Tres estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas, un baño y un aseo.
- Dos estrellas: hasta cuatro plazas, un baño. Más de cuatro plazas, dos aseos.
- Una estrella: hasta cuatro plazas, un aseo. Más de cuatro plazas, dos aseos.

Artículo 33. Cocina.

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

*Sección tercera**Hostales***Artículo 34. Requisitos mínimos.**

Los hostales dispondrán al menos de los siguientes requisitos:

1. Independientemente de su categoría, dispondrán de un espacio destinado a sala de estar o comedor, en su caso.
2. Estos establecimientos deberán reunir las siguientes condiciones:

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

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

Artículo 35. De las habitaciones y aseos.

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

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

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

- a) Una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán 1,90 m de largo por 1,35 m de ancho y las de las individuales de 1,90 m de largo por 0,90 de ancho.
- b) Una o dos mesillas de noche, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama.
- c) Butaca o silla.
- d) Un armario empotrado o no, con baldas, estantes y perchas.
- e) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.
- f) Un espejo.

Sección cuarta

Pensiones

Artículo 36. Requisitos mínimos.

1. Estos establecimientos deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) El establecimiento, sus instalaciones y mobiliario estarán en buenas condiciones de limpieza e higiene.
- b) El establecimiento cumple con la normativa sobre accesibilidad.
- c) Las instalaciones y equipamientos estarán en buen estado de funcionamiento.
- d) El mobiliario estará en consonancia con la categoría del establecimiento.
- e) Ventilación directa o forzada en zonas de uso común.
- f) Un espacio común de sala de estar para los clientes que podrá ser el comedor cuando se ofrezca este servicio.
- g) Limpieza diaria de habitación.
- h) Cambio de sábanas y toallas al menos una vez a la semana.
- i) Cambio de sábanas y toallas a la salida del cliente.

Artículo 37. De las habitaciones y aseos.

1. Las condiciones mínimas de las habitaciones:

- a) Las dimensiones de las habitaciones serán, como mínimo, de 10m² las dobles y 6 m² las sencillas.
- b) Ventilación al exterior o a patios no cubiertos.
- c) Calefacción.
- d) Sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz a voluntad.
- e) Colchones bien conservados (no se admitirán gomaespuma ni lana).
- f) Sábanas y almohadas en buen estado.
- g) Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán 1,90 m de largo por 1,35 m de ancho y las de las individuales de 1,90 m de largo por 0,90 de ancho
- h) Estarán dotadas de una o dos mesillas de noche, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama; butaca o silla; armario empotrado o no, con baldas, estantes y perchas; una o dos lámparas o apliques de cabecera; espejo. Una cama individual o doble, o dos camas individuales.

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

- a) Un aseo por cada tres habitaciones o fracción, salvo que éstas dispongan de baño o aseo incorporado.
- b) Suministro agua fría y caliente permanente.
- c) Ventilación directa o forzada.
- d) Mamparas o cortinas en bañeras y duchas.
- e) Un juego de toallas por cliente y pieza de baño o aseo y colgadores.
- d) Rollo de papel higiénico + un rollo adicional y escobilla.

Capítulo VI

Procedimiento de clasificación

Artículo 38. Informe previo.

1. Los promotores podrán solicitar informe previo no vinculante al Instituto de Turismo de la Región de Murcia sobre la adecuación del futuro establecimiento hotelero a la normativa vigente, y la clasificación y categoría que pudiera corresponderle en función de sus características, instalaciones y servicios.

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

- a) Plano de situación y emplazamiento.
- b) Planos a escala de distribución y mobiliario con cotas y superficies de cada una de las plantas y alzados y secciones.
- c) Memoria descriptiva indicando el número y tipo de habitaciones, la clasificación y categoría pretendida.

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

Artículo 39. Declaración responsable y clasificación.

1. Los titulares de los establecimientos hoteleros, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio de alojamiento, deberán presentar ante el Instituto de Turismo de la Región de Murcia una declaración responsable para la clasificación turística, según modelo normalizado, a los efectos que establece el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que constará como mínimo:

- a) Datos del titular y representante en su caso.
- b) Manifestación de que se cumplen todos los requisitos establecidos en esta norma según la clasificación y categoría pretendida, especialmente lo relativo en materia de accesibilidad, que disponen de la documentación que así lo acredita y que se comprometen al mantenimiento de su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad.
- c) Manifestación de disponibilidad del inmueble para ser destinado a alojamiento turístico.
- d) Manifestación de tener suscrito un seguro de responsabilidad civil al que se refiere el artículo 12 del presente decreto y compromiso de mantenerlo en permanente vigencia.
- e) Clasificación y categoría pretendida, de acuerdo al sistema de categorización previsto en el presente decreto.
- f) Designación del responsable del establecimiento.
- g) Manifestación de disponer del certificado final de obra o, en su defecto, certificado de técnico competente acreditativo del cumplimiento de los requisitos de prevención y protección contra incendios exigidos por la normativa vigente tanto de la edificación como de las instalaciones.
- h) Manifestación de tener a disposición de la inspección de turismo, aportándolos por cualquier medio cuando le sean requeridos, los planos del establecimiento: situación y emplazamiento, cotas y superficies, identificación de dependencias con mobiliario, todo ello de cada una de las distintas plantas, así como alzados y sección.

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

2. Con la presentación de la declaración responsable se entenderá cumplida la obligación que el artículo 40.1 de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, atribuye a las empresas turísticas y con los efectos del artículo 20.1 del indicado texto legal.

3. Desde la presentación de la declaración responsable, a que se refiere el presente artículo, se podrá ejercer la actividad turística, debiendo, no obstante, cumplir la normativa que les sea de aplicación y estar en posesión de otras licencias, autorizaciones u otros títulos de intervención que sean exigidas por otros Organismos en virtud de sus respectivas competencias. Dicha presentación dará lugar a su clasificación y a su inscripción de oficio en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, lo que será notificado al titular del establecimiento con el número de inscripción asignado.

Artículo 40. Comprobación e inspección.

1. La inspección del organismo competente en materia de turismo podrá comprobar la veracidad de los datos o manifestaciones reseñadas en la declaración responsable a que se refiere el apartado 1 del artículo 39 solicitando la documentación correspondiente, según lo indicado en los artículos 20.2 de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, y 69.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a la declaración responsable, o la no presentación ante la Administración de la misma, determina la imposibilidad de continuar con la actividad afectada, tras la tramitación del correspondiente expediente, previo trámite de audiencia al interesado.

3. Cuando por la inspección de turismo se compruebe que el establecimiento hotelero no reúne las condiciones para ostentar la categoría comunicada, se tramitará, con audiencia del interesado, un procedimiento de revisión que concluirá con la inscripción de la clasificación y/o categoría que le corresponda.

Artículo 41. Comunicación de modificaciones.

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

2. Se entiende por modificación o reforma sustancial, a los efectos de esta norma, toda alteración de las instalaciones, de la infraestructura, servicios o características de los establecimientos que puedan afectar a la superficie, capacidad o a su propia clasificación, y que fueron tomadas en consideración para determinar esta última.

3. Cualquier modificación o reforma sustancial podrá suponer la adecuación o la pérdida de la clasificación y categoría del establecimiento, tramitándose el correspondiente expediente con audiencia del interesado que concluirá con la resolución que corresponda.

Artículo 42. Comunicación de cierre temporal.

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

Artículo 43. Dispensas.

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

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

No serán objeto de dispensa las medidas mínimas de seguridad.

Disposición transitoria. Mantenimiento de clasificación y categoría.

Los establecimientos hoteleros que a la entrada en vigor de la presente norma se encuentren inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, mantendrán su clasificación y categoría, salvo que realicen modificaciones sustanciales de las indicadas en el artículo 41. No obstante, en cualquier momento, se podrá solicitar una nueva clasificación conforme a los criterios de la presente norma.

Disposición derogatoria.

Queda derogado el Decreto 91/2005, de 22 de julio.

Disposición final. Entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.5 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, la presente norma entrará en vigor a los veinte días desde su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Dado en Murcia, a 18 de abril de 2018.—El Presidente, Fernando López Miras.—
El Consejero de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, Javier Celdrán Lorente.