

## **DECRETO 78/2004, de 8 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de establecimientos hoteleros**

DECRETO 78/2004, de 8 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de establecimientos hoteleros. - BOPA: 28/10/04, modificado por Decreto 45/2011, de 2 de junio de 2011 (**modificaciones en rojo**)

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### ***CONSEJERIA DE CULTURA, COMUNICACIÓN SOCIAL Y TURISMO***

La Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, dedica su título IV a la ordenación de la oferta turística, contemplando expresamente, al regular las empresas de alojamiento en el capítulo II del mencionado título, los establecimientos hoteleros, a los que destina la sección II, artículos 32 a 34.

La Ley define lo que son este tipo de establecimientos, los clasifica en dos grupos, señalando las categorías que corresponden a cada uno de ellos y establece, finalmente, la especialización que pueden obtener los del grupo primero.

Sin embargo, en cuanto a la determinación de los requisitos mínimos y de las condiciones que deben reunir estos establecimientos, la Ley hace una remisión al correspondiente desarrollo reglamentario.

Si bien esa reglamentación ya existe, data de una fecha anterior a la de la promulgación de la Ley 7/2001 citada, por lo que resulta necesario proceder a una actualización de la misma en orden a su adaptación a la normativa legal, así como a fin de recoger las nuevas exigencias del usuario turístico manifestadas por la evolución constante del mercado, cumplimentando, además, el mandato contenido en la Ley precitada de aprobar la totalidad de los desarrollos reglamentarios previstos en ella.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Cultura, Comunicación Social y Turismo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previo Acuerdo del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 8 de octubre de 2004,

### **DISPONGO**

Artículo único.—Se aprueba el Reglamento de establecimientos hoteleros, cuyo texto, como anexo, se incorpora a continuación.

Disposición derogatoria única

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto, y en particular las siguientes:

a) Decreto 11/87, de 6 de febrero, por el que se aprueba la ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros radicados en el Principado de Asturias.

b) Decreto 85/95, de 12 de mayo, por el que se regula el régimen de precios en los diversos establecimientos de alojamiento turístico y hostelería, respecto a los establecimientos regulados en el presente Decreto.

#### Disposiciones finales

Primera.—La persona titular de la Consejería competente en materia de turismo dictará cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el BOLETIN OFICIAL del Principado de Asturias.

Dado en Oviedo, a 8 de octubre de 2004.—El Presidente del Principado, Vicente Alvarez Areces.—La Consejera de Cultura, Comunicación Social y Turismo, Ana Rosa Migoya Diego.—16.203.

Anexo

### REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

#### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### **Artículo 1.—Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación en el territorio del Principado de Asturias de la actividad de alojamiento turístico ofertada en la modalidad hotelera.

##### **Artículo 2.—Ámbito de aplicación**

Lo dispuesto en este Reglamento será de aplicación a los titulares y usuarios de los establecimientos hoteleros, entendiéndose por tales los dedicados al alojamiento turístico y clasificados como hoteles, hoteles-apartamento o pensiones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.

##### **Artículo 3.—Autorización**

Los titulares de los establecimientos hoteleros, con anterioridad al inicio de sus actividades, deberán solicitar y obtener de la Administración turística autonómica la correspondiente autorización para el ejercicio de la actividad de alojamiento y la clasificación del establecimiento.

##### **Artículo 4.—Clasificación: grupos y categorías**

1.—Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

A) Grupo primero

— Hoteles

— Hoteles-apartamento

## B) Grupo segundo

### — Pensiones

2.—Los establecimientos comprendidos en el grupo primero se clasifican en cinco categorías, identificadas por estrellas, con arreglo a las condiciones establecidas en este Reglamento.

Los requisitos de clasificación establecidos para cada categoría son indistintamente aplicables a los hoteles y a los hoteles-apartamento.

3.—La Administración impulsará y, en su caso, reconocerá, en orden a su promoción, los productos resultantes de la aplicación de sistemas de clasificación cualitativa de hoteles. **En ningún caso, los distintivos o calificativos “Gran Lujo”, “Lujo”, “Superior”, o similares, podrán figurar al lado de la clasificación y categoría establecida en el presente Reglamento, salvo autorización expresa de la Dirección General competente en materia de Turismo.**

4.—Los establecimientos del grupo segundo estarán clasificados en dos categorías, identificadas por dos y una estrella, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.

### **Artículo 5.—Hoteles**

Los hoteles son aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupan la totalidad de un edificio o edificios o parte independizada de los mismos, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúnen los requisitos establecidos en esta norma.

### **Artículo 6.—Hoteles-apartamento**

Los hoteles-apartamento son los establecimientos en los que concurren los servicios comunes propios de los hoteles con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento y cumplen con las exigencias establecidas en esta norma.

### **Artículo 7.—Pensiones**

Las pensiones son establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que por su dimensión, estructura, infraestructura, servicios y otras características no puedan ser clasificados en el grupo primero y cumplen las exigencias requeridas en esta norma.

### **Artículo 8.—Especialización**

1.—Los establecimientos del grupo primero, en función de determinados servicios o instalaciones complementarias y de la clasificación del suelo en que se hallen ubicados, podrán solicitar y obtener el reconocimiento de su especialización, que será complementaria a su clasificación.

2.—Las especialidades que pueden solicitar son las de balneario, de familia, motel, de playa, de montaña, o cualquier otra que el mercado pueda exigir, correspondiendo a la

Consejería con competencia en materia de turismo determinar los requisitos y condiciones exigibles para el reconocimiento de las especialidades no contempladas expresamente en esta norma.

### **Artículo 9.—Placas identificativas y publicidad**

1.—En todos los establecimientos hoteleros será obligatoria la exhibición, en la parte exterior de la entrada principal, de una placa normalizada, conforme a lo dispuesto en el anexo a este Reglamento, en la que figure el distintivo correspondiente al grupo y a la categoría en que fue clasificado el establecimiento.

2.—En la placa identificativa, sobre un fondo azul turquesa, figurarán en blanco la letra o letras correspondientes al grupo (H, para hoteles; HA, para hoteles-apartamento; P, para pensiones), así como las estrellas que corresponden a su categoría. Las estrellas serán doradas para los establecimientos del grupo primero y plateadas para los del grupo segundo.

3.—El distintivo del grupo y la categoría deberán figurar en las facturas y en la publicidad que realicen los establecimientos.

## **CAPITULO II**

### **REGIMEN CONTRACTUAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

#### **Artículo 10.—Normas de régimen interior**

Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán establecer, respecto al uso de los servicios e instalaciones por parte de las personas que estén alojadas en los mismos, las normas de régimen interior que consideren convenientes.

En caso de existir, dichas normas deberán ser previamente comunicadas a la Administración turística autonómica y habrán de ser puestas en conocimiento de la clientela a su llegada al establecimiento.

#### **Artículo 11.—Estancias**

1.—La estancia en los establecimientos hoteleros comprende el uso y goce pacífico del alojamiento y demás servicios contratados y durará el tiempo convenido, plazo que habrá de constar expresamente en la tarjeta de admisión.

2.—La duración del alojamiento se contará por días o jornadas, conforme al número de pernoctaciones.

3.—Salvo pacto en contrario, la jornada terminará a las 12 horas del día señalado como fecha de salida. Si el cliente no abandona a dicha hora el alojamiento que ocupa, se entenderá que prolonga su estancia un día más. Esta ampliación estará siempre supeditada al acuerdo entre las partes, y a la disponibilidad de plazas de igual o similares características a las que estaba ocupando

#### **Artículo 12.—Reservas**

- 1.—Se entiende por reserva la petición de unidades de alojamiento hotelero con una antelación mínima de 24 horas.
- 2.—Quien sea titular del establecimiento podrá exigir a sus clientes que efectúen reserva de plaza un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. **La cuantía de dicho anticipo será establecida por el titular del establecimiento, y será convenientemente expresada en la publicidad del mismo, así como en sus normas de régimen interior.**
- 3.—El titular del establecimiento vendrá obligado a contestar a todas las peticiones de reserva que se reciban, empleando para ello **un medio en el que quede constancia física de la comunicación, así como de las condiciones de reserva y anulación pactadas.**

### **Artículo 13.—Cancelaciones**

- 1.—En todo momento el usuario podrá desistir de la reserva efectuada, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado.
- 2.—No obstante lo anterior, cuando el desistimiento le sea comunicado con más de siete y menos de quince días de antelación al señalado para la ocupación, el titular del establecimiento podrá retener el 50% del importe del depósito, o la totalidad del mismo si la comunicación se efectúa dentro del plazo de siete días anteriores a dicha fecha, **salvo que por pacto expreso y específico, cuya prueba incumbirá al empresario, se alteren estos umbrales.**
- 3.—Si el cliente o la clienta no llega al establecimiento antes de las veinte horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva.

### **Artículo 14.—Tarjeta de admisión**

A todo cliente, antes de su admisión, le será entregado un documento en el que constará el nombre, clase y categoría del establecimiento, precio **final completo** del alojamiento, número o identificación del dormitorio o dormitorios asignados, número de plazas contratadas y fecha de entrada y de salida, **así como cualquier otra condición pactada. La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios**

Dicho documento, firmado por el cliente o clienta, tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia deberá conservarse en el establecimiento a disposición de la Administración turística durante un año.

**El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato**

### **Artículo 15.—Camas supletorias**

1.—A solicitud de la clientela, podrán instalarse camas supletorias en aquellas habitaciones cuya superficie exceda en 3 metros cuadrados la mínima exigida según la categoría del establecimiento, no pudiendo instalarse más de una supletoria por habitación.

2.—La instalación de cunas para niños y niñas menores de dos años podrá realizarse a petición de la clientela, no teniendo en ningún caso la consideración de camas supletorias.

#### **Artículo 16.—Precios**

1.—Los precios de todos los servicios habrán de gozar de la máxima publicidad, debiendo constar en la misma los correspondientes al alojamiento y a los demás servicios complementarios que se ofrezcan.

2.—Los precios se mostrarán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, debiendo figurar, en todo caso, a la entrada y/o en la recepción del establecimiento. **La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.**

3.—A efectos de su inclusión en las guías oficiales, los titulares de los establecimientos podrán declarar a la Administración turística los precios de los servicios por ellos ofertados.

Los precios incluidos en guías oficiales tendrán, en todo caso, la consideración de orientativos.

#### **Artículo 17.—Facturación**

1.—La clientela tiene la obligación de satisfacer el precio de los servicios prestados en el tiempo y lugar convenidos.

A falta de convenio se entenderá que el pago debe efectuarse en el mismo establecimiento y en el momento de ser presentada para el cobro la factura correspondiente.

2.—La factura deberá expresar los diversos servicios prestados, sea nominalmente o en clave, cuya explicación aparecerá inexcusablemente en el impreso. En todo caso aparecerá desglosada por días y conceptos, sin que quepa la simple expresión de los totales. En la factura habrá de figurar junto al nombre, clase y categoría del establecimiento, el nombre del cliente o clienta, el número o identificación del alojamiento asignado al mismo, el número de plazas contratadas, la fecha de entrada y la de salida y la fecha de expedición.

3.—Los titulares de los establecimientos están obligados a conservar los duplicados de las facturas, para su comprobación por la Administración turística, durante el plazo de un año a partir de la fecha de su expedición.

#### **Artículo 18.—Personal**

Los establecimientos hoteleros deberán disponer de personal capacitado y suficiente para poder facilitar a sus clientes, de una manera rápida y eficaz, todos los servicios a que están obligados según su grupo y categoría, así como según el número de plazas que les hayan sido autorizadas.

#### **Artículo 19.—Recepción y conserjería**

1.—La recepción y la conserjería, no exigibles a las pensiones, constituirán el centro de relación con la clientela a efectos administrativos, de asistencia y de información. Estarán establecidas de modo que tal atención esté garantizada durante las 24 horas del día.

2.—Corresponde a la recepción, entre otras funciones y salvo que sean asumidas por otros departamentos, atender las reservas, formalizar el hospedaje, recibir a la clientela y cerciorarse de su identidad, cumplimentar la documentación que venga impuesta por la normativa vigente, atender las reclamaciones, entregar las hojas de reclamaciones, expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

3.—Será misión de la conserjería custodiar las llaves de las habitaciones, recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia, así como los avisos que reciban, atender el servicio de despertador, cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de la clientela.

4.—En los hoteles de cuatro y cinco estrellas, el personal que preste servicios en recepción o conserjería deberá tener conocimiento, además del castellano, de dos idiomas más; y al menos de uno, cuando su categoría sea de tres o de dos estrellas.

#### **Artículo 20.—Servicios incluidos en el precio del alojamiento**

1.—El establecimiento hotelero deberá tener las habitaciones preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por sus clientes, estando comprendidos en el precio del alojamiento los siguientes servicios:

- a) La limpieza diaria.
- b) El cambio de lencería de cama y baño siempre que sea preciso y, en todo caso, al producirse una nueva ocupación.
- c) La conservación y mantenimiento.

2.—Tendrán la consideración de servicios comunes, asimismo comprendidos en el precio del alojamiento, los siguientes:

- a) Las piscinas, espacios verdes o jardines y porches o terrazas comunes.
- b) Las hamacas, columpios y mobiliario propio de dichas zonas.
- c) Los aparcamientos, cuando estén al aire libre, no vigilados ni con plazas reservadas.
- d) Cuantos otros servicios que se ofrezcan como tales.

#### **Artículo 21.—Servicio de comidas**

1.—Los establecimientos hoteleros podrán prestar o no el servicio de comedor. La oferta de dicho servicio podrá ir dirigida exclusivamente a la clientela alojada en los mismos o bien al público en general, rigiéndose, en este último caso, por las normas específicas que sean de aplicación a los establecimientos de restauración.

2.—Cuando este servicio se oferte exclusivamente a sus clientes, se exigirá la previa comunicación a la Administración turística, debiendo confeccionar la carta de platos y darle publicidad con los correspondientes precios. En el supuesto de que se ofrezca el servicio de pensión alimenticia, media o completa, deberá darse publicidad a su precio.

3.—El horario del comedor será fijado por el establecimiento debiendo darle la publicidad adecuada.

#### **Artículo 22.—Otros servicios complementarios**

1.—Los establecimientos del grupo primero (hoteles y hoteles-apartamento) están obligados a prestar el servicio de lavandería y planchado, siendo facultativa su prestación para las pensiones. En cualquier caso dicho servicio puede concertarse con una empresa especializada, siendo responsable el establecimiento de la correcta prestación del mismo. A los precios de dichos servicios se les dará publicidad en todas las habitaciones.

2.—El servicio telefónico dispondrá de los elementos de cómputo o control necesarios que permitan conocer las llamadas realizadas. En todo momento el cliente podrá exigir justificante comprensivo del importe y servicios realizados, siendo obligado que se dé publicidad a las tarifas aplicadas.

3.—Todos los establecimientos hoteleros deberán contar con un botiquín de primeros auxilios y deberán facilitar servicios de asistencia sanitaria que serán prestados por cuenta de sus clientes.

4.—Cualquier otro servicio complementario, que no esté incluido en el precio del alojamiento, se comunicará previamente a la Administración turística y se someterá a las reglas generales de publicidad de precios, debiendo tenerse disponibles y prestarse en los términos contratados.

#### **Artículo 23.—Mantenimiento del establecimiento**

Las instalaciones, mobiliario, elementos decorativos, enseres y menaje serán en todo momento los adecuados al nivel de calidad y al grupo y categoría que ostente el establecimiento y se mantendrán en las debidas condiciones de funcionamiento y limpieza.

#### **Artículo 24.—Hojas de reclamaciones**

1.—Los titulares de los establecimientos hoteleros adoptarán las medidas necesarias para que, en todo momento, existan en sus establecimientos, a disposición de los usuarios, hojas de reclamaciones que les serán facilitadas por la Dirección General competente en materia de turismo.



2.—La carencia o negativa a entregar dichas hojas al usuario, dará lugar a responsabilidad administrativa; en caso de que la reclamación verse sobre precios, sólo podrá exigir el cliente la hoja previo pago de la factura correspondiente.

#### **Artículo 25.—Seguro de responsabilidad civil**

Los titulares de los alojamientos regulados en el presente Decreto deberán tener permanentemente vigente un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y lesiones que sufra la clientela, por hechos o actos jurídicos que puedan ser imputables a dichos titulares o a las personas dependientes de los mismos, con una cuantía mínima de cobertura de 150.250 euros, si su capacidad no supera las cincuenta plazas, incrementándose hasta 300.507 euros cuando exceda de dicha capacidad. La franquicia, en su caso, no podrá ser nunca superior a 602 euros.

### **CAPITULO III**

#### **REQUISITOS TECNICOS COMUNES**

##### **Artículo 26.—Normativa general**

1.—Los establecimientos hoteleros deberán cumplir las normas dictadas por los órganos competentes en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y cualesquiera otras disposiciones que resulten de aplicación.

2.—En especial, habrán de cumplir las normas en materia de incendios y protección civil, deberán contar con las instalaciones, sistemas de prevención, extinción y evacuación exigidos por aquéllas y observar las especificaciones técnicas contenidas en la normativa aplicable sobre accesibilidad y supresión de barreras.

##### **Artículo 27.—Instalaciones**

1.—La calefacción, así como la climatización en aquellos casos en que resulte preceptiva, y el agua caliente, son servicios obligatorios en todos los establecimientos hoteleros.

2.—La existencia de teléfono a disposición de la clientela es asimismo obligatoria en todos los establecimientos.

##### **Artículo 28.—Insonorización**

1.—La instalación de máquinas que generen ruidos y, en particular, de elevadores y aparatos de climatización, tendrá que realizarse con los adecuados sistemas de insonorización que garanticen el aislamiento de los ruidos respecto de sus clientes.

2.—Las habitaciones de estos establecimientos deberán estar convenientemente aisladas respecto de las colindantes, tanto en sentido vertical como horizontal.

3.—Las salas de uso común, comedores y salas de reuniones, tendrán que estar recubiertas de materiales acústicos y absorbentes que garanticen su aislamiento e insonorización.

##### **Artículo 29.—Sistemas de ventilación.**

1.—Los lugares de reunión y comedores podrán utilizar tanto sistemas de ventilación directa como forzada, siempre que sean suficientes para una adecuada renovación higiénica del aire.

2.—Todas las habitaciones deberán disponer de ventilación directa al exterior o a patios no cubiertos mediante ventana o balcón. La superficie del hueco de las ventanas se ajustará a lo establecido en la normativa vigente en materia de edificación. Igualmente dispondrán de algún sistema de oscurecimiento que permita impedir la entrada de la luz.

3.—Los cuartos de baño y los aseos tendrán ventilación directa o forzada, con continua renovación de aire.

### **Artículo 30.—Vestíbulos**

La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos, debiendo ser suficiente en todo caso para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

### **Artículo 31.—Habitaciones**

1.—Las habitaciones de los establecimientos hoteleros podrán ser dobles o individuales; no obstante, si sólo dispusiese de habitaciones dobles, el 10 por 100 de las mismas será de uso individual.

2.—Las habitaciones contarán con el mobiliario y equipamiento acordes a su uso, con la calidad adecuada a la categoría del establecimiento.

3.—Todas las habitaciones destinadas a alojamiento deberán estar identificadas con un número o letra, que figurará en el exterior de la puerta de entrada.

### **Artículo 32.—Servicios higiénicos**

1.—A efectos de la presente ordenación, se consideran cuartos de baño los servicios higiénicos, integrados o no en las habitaciones, que disponen de bañera con ducha, o cabina con ducha de, al menos, 1 metro, lavabo e inodoro; se consideran aseos los servicios higiénicos que sólo disponen de ducha, inodoro y lavabo.

2.—Los cuartos de baño y aseos contarán con los enseres y equipamiento acordes a su uso, de calidad adecuada a la categoría del establecimiento.

3.—Los servicios higiénicos dispondrán de agua corriente, caliente y fría, a todas horas. La calidad de los equipamientos será adecuada a la categoría de cada establecimiento.

### **Artículo 33.—Cocinas**

1.—Los establecimientos hoteleros que presten a sus clientes el servicio de comidas deberán contar con cocinas con capacidad e instalaciones suficientes para preparar simultáneamente comidas, como mínimo, para un tercio de las plazas del comedor y, en todo caso, su superficie guardará relación directa con la superficie correspondiente a los comedores.

2.—Dispondrán de ventilación directa o asistida y también de aparatos para la renovación del aire y la extracción de humos.

3.—Los suelos y paredes estarán revestidos de materiales no porosos y de fácil limpieza.

## CAPITULO IV

### ESTABLECIMIENTOS PERTENECIENTES AL GRUPO I HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTO

#### **Sección 1.ª—Requisitos técnicos específicos**

##### **Artículo 34.—Instalaciones**

1.—Los establecimientos de cinco estrellas dispondrán de climatización en todas las habitaciones y zonas de uso común de la clientela. En las categorías de cuatro y tres estrellas se requiere climatización de las zonas de uso común, recepción, salones, comedores y bares, y calefacción en las habitaciones.

Esta última instalación es la única obligatoria en el resto de establecimientos.

2.—En las habitaciones de los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberá existir un termostato que permita mantener las condiciones de temperatura deseadas por la clientela.

##### **Artículo 35.—Teléfono**

1.—Salvo los de una estrella, todos los establecimientos dispondrán de instalación telefónica en todas las habitaciones.

Los de cinco estrellas contarán también con este servicio en los cuartos de baño.

2.—Las zonas de uso común de todos los establecimientos dispondrán de teléfono que, en los de cinco y cuatro estrellas, estará instalado en cabinas insonorizadas.

##### **Artículo 36.—Ascensores y montacargas**

Los establecimientos de cinco estrellas con más de una planta, baja y primer piso, deberán disponer, al menos, de un ascensor y un montacargas; los de cuatro estrellas con más de dos plantas, baja y dos pisos, con un ascensor y un montacargas o, al menos, dos ascensores. Los clasificados en tres, dos y una estrella deberán disponer de ascensor cuando ocupen tres plantas, baja y dos pisos, o más.

##### **Artículo 37.—Tipos de habitaciones**

1.—Además de habitaciones dobles e individuales o, en su caso, dobles de uso individual, los establecimientos de cinco y cuatro estrellas deberán disponer de habitaciones dobles con salón.

2.—Los establecimientos de cinco estrellas deberán asimismo disponer de suites. Se consideran suites los conjuntos de dos o más habitaciones con sus correspondientes cuartos de baño y, al menos, un salón.

3.—Para ser calificadas como habitaciones con terraza, ésta deberá tener como mínimo una superficie de 4 metros cuadrados en los establecimientos de cinco y cuatro estrellas y 3,30 metros cuadrados en el resto de las categorías, con una anchura mínima, en todo caso, de 1,30 metros cuadrados.

#### **Artículo 38.—Superficie de las habitaciones**

Las superficies mínimas de las habitaciones, excluyendo del cómputo las correspondientes a los baños y aseos, en las distintas categorías, son las siguientes expresadas en metros cuadrados: (Véase en formato PDF)

#### **Artículo 39.—Especificidades de los hoteles-apartamento**

1.—Las unidades de alojamiento o apartamentos en los hoteles-apartamento constarán de salón-comedor, dotado de mobiliario idóneo y suficiente, cocina provista de frigorífico y equipamiento completo, dormitorio o dormitorios y cuarto o cuartos de baño. El salón-comedor y el dormitorio se podrán unificar en una pieza común denominada estudio.

2.—Las superficies mínimas expresadas en metros cuadrados, excluida la superficie destinada a baños y aseos, serán las siguientes: (Véase en formato PDF)

3.—En estos establecimientos podrán existir unidades de alojamientos propias de los hoteles, cuyas superficies mínimas serán las establecidas en el artículo anterior.

4.—Tendrán la consideración de camas supletorias los sofás-camas instalados en los salones de las unidades de alojamiento, no pudiendo instalarse más de una cama supletoria por unidad de alojamiento o apartamento.

#### **Artículo 40.—Superficie de los baños. Porcentajes**

1.—Las superficies mínimas de los baños y aseos, según categorías, expresadas en metros cuadrados, serán las siguientes: (Véase en formato PDF)

2.—Todas las habitaciones de los establecimientos de cinco y cuatro estrellas contarán con cuarto de baño. En la categoría de cinco estrellas el lavabo será doble y el inodoro estará independizado del resto del cuarto de baño.

3.—El porcentaje de habitaciones con cuarto de baño será al menos del 50 por 100 en hoteles de tres estrellas, disponiendo el resto de las habitaciones de aseo. Esta proporción será del 25 por 100 y del 75 por 100 en establecimientos de dos estrellas, debiendo los de una estrella tener, al menos, aseo en todas las habitaciones.

4.—En los hoteles-apartamento, la relación entre la capacidad de los apartamentos y el número de baños y aseos según categoría será de un baño por cada dos plazas en los de cinco estrellas; en el resto de categorías estos establecimientos deberán contar con un baño si no superan las cuatro plazas, exigiéndose, si superan dicha capacidad, dos baños

en los de cuatro estrellas, un baño y un aseo en los de tres estrellas y, al menos, dos aseos en los de dos y una estrella.

#### **Artículo 41.—Servicios higiénicos comunes**

Con independencia de los servicios existentes en las habitaciones, se instalarán servicios higiénicos generales en todas las plantas donde haya salones, comedores o lugares de reunión, con lavabos e inodoros en piezas separadas e independientes para hombres y mujeres, contando con el equipamiento adecuado a la categoría del establecimiento.

#### **Artículo 42.—Salones, comedores y bares**

1.—La superficie destinada a salones y comedores guardará relación con la capacidad del establecimiento en la siguiente proporción: (Véase en formato PDF)

2.—Estos módulos serán globales y podrán redistribuirse para ambos servicios en la forma que se estime conveniente.

Los espacios destinados a bares, salas de lectura, televisión y juegos podrán computarse como formando parte del salón, siempre que éste no quede suprimido en su totalidad, debiendo mantenerse una superficie mínima de 20 metros cuadrados en los establecimientos de 5 y 4 estrellas y de 15 metros cuadrados en los de las restantes categorías.

3.—Los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas deberán disponer de bar.

#### **Artículo 43.—Cocina**

Cuando se preste el servicio de comedor, las cocinas, para la preparación de alimentos de los establecimientos de cinco y cuatro estrellas, deberán contar con zonas frías. Con independencia de su categoría, todas deberán disponer, al menos, de almacén, bodega, despensa, cámara frigorífica y de todas aquellas instalaciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

#### **Artículo 44.—Aparcamiento**

Los establecimientos de cinco y cuatro estrellas deberán contar con servicio de garaje o de aparcamiento, garantizando un número de plazas que no podrá ser inferior al 25 por 100 de su capacidad.

**Artículo 45.—Depósito de equipajes** En todos los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas existirá un lugar cerrado para depósito de equipajes y destinado exclusivamente a tal finalidad. Dicho espacio será exigible también a los de dos y una estrella cuando los mismos cuenten con más de cuarenta habitaciones.

#### **Artículo 46.—Reservados por planta**

1.—Los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas deberán disponer de reservados en cada planta, dotados de fregaderos, armarios y teléfono. Estos espacios deberán estar comunicados directamente con las escaleras de servicio y montacargas cuando los hubiere.

2.—En los establecimientos de dos y una estrella sólo serán obligatorios estos reservados cuando cuenten con más de tres plantas, excluyendo la baja, o con más de diez habitaciones por planta.

#### **Artículo 47.—Cajas fuertes**

1.—En todos los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas existirán cajas fuertes individuales a disposición de la clientela.

2.—Todos los establecimientos, con independencia de la categoría, deberán contar, al menos, con una caja fuerte general donde se puedan custodiar el dinero y los objetos de valor entregados, contra recibo, por sus clientes.

#### **Artículo 48.—Zona de personal**

1.—Todos los establecimientos dispondrán para el personal masculino y femenino de vestuarios independientes, dotados de taquillas o armarios individuales con perchas y de bancos o asientos; igualmente, dispondrán de aseos independientes, con instalación de duchas, lavabos e inodoros.

En otro caso deberán contar con dormitorios habilitados para ese personal.

2.—Para el personal que pernocte en el establecimiento existirán dormitorios en número suficiente.

#### **Sección 2.<sup>a</sup>—Especializaciones**

##### **Artículo 49.—Hoteles-balneario**

1.—Se consideran hoteles-balneario aquellos hoteles en los que se oferta la utilización de aguas termales, declaradas como tales por los órganos competentes, como servicios hídricos de relax o terapéuticos, o bien la prestación de servicios de talasoterapia.

2.—Estos establecimientos deberán contar con las siguientes instalaciones, equipamientos y servicios:

- a) Sala o salones para la práctica de ejercicios físicos y de recuperación.
- b) Equipamiento médico-sanitario y fisioterapéutico.
- c) Espacios exteriores de esparcimiento vinculados al propio establecimiento.

##### **Artículo 50.—Hoteles de familia**

1.—Para obtener la especialización de familia, los hoteles deberán contar con las siguientes instalaciones y servicios:

- a) Zona exterior de esparcimiento.
- b) Parque infantil con aparatos o instalaciones de recreo.
- c) Sala de juegos.

d) Servicio de guardería.

e) Servicio de animación, con una programación específica de actividades para niños y niñas.

2.—En estos hoteles se permitirá la instalación de dos camas supletorias individuales en las habitaciones dobles, siempre que su dimensión exceda en tres metros cuadrados la mínima exigida para cada categoría.

#### **Artículo 51.—Moteles**

1.—Para el reconocimiento de la especialidad de motel, el establecimiento deberá estar situado fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de la carretera. El alojamiento deberá facilitarse en departamentos con entradas independientes desde el exterior, compuestos de dormitorio y cuarto de baño o aseo. Deberá, asimismo, disponer de garaje o aparcamiento cubierto en número equivalente al de unidades de alojamiento.

2.—La superficie que según categoría corresponda a salones y zonas comunes, de conformidad con lo establecido en la presente norma, podrá reducirse al 50 por 100.

#### **Artículo 52.—Hoteles de playa**

1.—Podrán solicitar la especialización “hotel de playa” los establecimientos situados en primera línea o a menos de 500 metros de una playa, siempre que dentro de la distancia indicada no existan obstáculos importantes con la línea litoral y sea fácil el acceso a la misma.

2.—Estos establecimientos podrán reducir en un 15 por 100 la superficie destinada a salones y comedores siempre que dispongan de terraza general y zonas verdes acondicionadas para la estancia de los huéspedes.

#### **Artículo 53.—Hoteles de montaña**

1.—La calificación de hoteles de montaña se otorgará teniendo en cuenta la orografía y climatología, así como los recursos turísticos propios de zona de montaña.

2.—Estos establecimientos podrán reducir en 2 metros cuadrados las medidas generales de superficie de las habitaciones dobles y en 1 metro cuadrado las individuales, siempre que la superficie resultante no sea inferior a 12 y 6 metros cuadrados, respectivamente.

3.—Respecto a la superficie del salón social se exigirán 0,50 metros cuadrados más por plaza en los hoteles de cinco y cuatro estrellas, 0,30 metros cuadrados en los de tres y dos estrellas, y 0,20 metros cuadrados en los de una estrella.

### **CAPITULO V**

#### **ESTABLECIMIENTOS DEL GRUPO SEGUNDO PENSIONES**

##### **Requisitos específicos**

#### **Artículo 54.—Instalaciones**

1.—Los establecimientos pertenecientes al grupo segundo (pensiones), con independencia de su categoría, deberán disponer de calefacción en todas las habitaciones, así como en las zonas comunes.

2.—La existencia de teléfono a disposición de la clientela es obligatoria en todos los establecimientos, debiendo existir, al menos, uno por planta en las pensiones de dos estrellas.

**Artículo 55.—Ascensores** Las pensiones de dos estrellas deberán disponer de ascensor cuando el establecimiento cuente con más de tres plantas o se ubique o tenga las habitaciones en planta superior a la tercera.

#### **Artículo 56.—Superficie de las habitaciones**

La superficie mínima de las habitaciones de las pensiones, con independencia de su categoría, será de 11 metros cuadrados para las dobles y de 6 metros cuadrados para las individuales.

#### **Artículo 57.—Porcentaje de servicios higiénicos**

1.—Las pensiones de dos estrellas deberán contar con aseo en el 25 por 100 de las habitaciones, exigiéndose un baño completo y un aseo de uso general por cada seis habitaciones o fracción que no tengan aseo incorporado.

2.—En las pensiones de una estrella se exigirá un baño completo y un aseo de uso general por cada diez habitaciones o fracción.

3.—Con independencia de la categoría, las habitaciones que no tengan incorporados aseos dispondrán de lavabo con agua caliente.

#### **Artículo 58.—Salón-comedor**

1.—Las pensiones de dos estrellas tendrán un espacio destinado a sala de estar o comedor, con una superficie mínima de 1,50 metros cuadrados por habitación. En el supuesto de que se preste el servicio de comedor, su superficie no podrá ser inferior a 15 metros cuadrados.

2.—Las pensiones de una estrella que presten el servicio de comedor deberán tener un espacio destinado a comedor con una superficie mínima de 1 metro cuadrado por habitación.

## **CAPITULO VI**

### **PROCEDIMIENTO**

#### **Artículo 59.—Solicitud**

La solicitud de autorización se efectuará mediante instancia dirigida a la Dirección General con competencia en materia de turismo, en la que se hará constar el nombre y apellidos, o denominación social, domicilio, NIF o CIF del solicitante, y nombre comercial con el que se va a llevar a cabo la actividad, indicando el grupo, la categoría, y en su caso especialización que se pretenda para el establecimiento.



A dicha solicitud se acompañará la siguiente documentación:

- a) La acreditativa de la personalidad física o jurídica del titular de la explotación.
- b) Copia del título que acredite la disponibilidad del establecimiento.
- c) Licencia municipal de apertura.
- d) Proyecto técnico de obra visado, a escala 1/100, que contenga, al menos, la memoria técnica, y planos de distribución interior de planta, en los que se indicará el destino y superficie de cada dependencia. Si se trata de pensión de una estrella, podrá sustituirse la anterior documentación por una memoria técnica acompañada de un croquis.
- e) Relación de las unidades de alojamiento, con indicación del número o nombre que las identifique, superficie, capacidad en plazas, y servicios de que estén dotadas.
- f) En su caso, normas de régimen interior que regirán en el establecimiento.
- g) Copia de la póliza del seguro de responsabilidad civil contratado y del recibo acreditativo del pago.
- h) Cualquier otro documento que apoye la clasificación solicitada en la modalidad y categoría pretendidas.

#### **Artículo 60.—Instrucción**

Una vez recibida la solicitud de autorización acompañada de los documentos señalados en el artículo anterior, la Administración turística instruirá el correspondiente expediente y, una vez subsanados los defectos, en su caso, observados, la Inspección de Turismo informará, previa visita al establecimiento, del estado y características de las instalaciones, proponiendo el grupo, la categoría y especialización que en su caso correspondan.

#### **Artículo 61.—Resolución e inscripción**

1.—La persona titular de la Consejería con competencia en materia de turismo deberá resolver en el plazo de tres meses las solicitudes presentadas. Si transcurrido dicho plazo no ha sido notificada la resolución expresa, el interesado podrá entender desestimada su solicitud.

2.—Concedida la autorización correspondiente, la Administración turística autonómica facilitará al titular del establecimiento el libro de inspección y las hojas de reclamaciones, y procederá de oficio a inscribir el establecimiento en el Registro de empresas y actividades turísticas.

#### **Artículo 62.—Modificaciones**

Toda modificación del establecimiento que afecte a su titularidad o a las condiciones en las que se otorgó la autorización y clasificación iniciales, deberá ser comunicada previamente a la Administración turística autonómica, acompañada de la documentación acreditativa del cambio, a los efectos de su autorización y anotación registral.

### **Artículo 63.—Ejercicio y cese de la actividad**

1.—Los titulares de los establecimientos hoteleros tienen la obligación de comunicar a la Administración turística autonómica sus períodos de apertura, para tener constancia de ellos, así como de informar del cese de sus actividades, al objeto de dejar sin efecto la autorización correspondiente y cancelar la inscripción registral.

2.—Se procederá de oficio a dejar sin efecto la autorización y a cancelar la inscripción correspondiente, previa audiencia al interesado, cuando la Administración tenga constancia del cese de la actividad.

### **Disposiciones transitorias**

**Primera.**—Los establecimientos hoteleros autorizados disponen de un plazo de tres años, a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, para adaptar sus instalaciones y servicios a lo dispuesto en el mismo.

**Segunda.**—Los establecimientos cuya construcción se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento, al amparo de la correspondiente licencia de obras, podrán, si así lo solicitan, someterse a la normativa anterior para su autorización, siéndoles de aplicación la disposición transitoria primera.

### **Anexo**

