

RAWSON, 05 AGO 2013

**VISTO:**

El Expediente N° 1503-STyAP-2012 y La Ley XXIII N° 27; y

**CONSIDERANDO:**

Que por la Ley citada en el Visto se regula la prestación de los servicios de alojamientos turísticos que desarrollen sus actividades dentro del territorio de la Provincia del Chubut y que ofrezcan, en forma habitual, alojamiento turístico, sin carácter de residencia permanente, por un período no inferior al de una pernoctación, teniendo como contraprestación el pago de una tarifa;

Que la norma indicada busca orientar, impulsar y promover la calidad y diversidad de la oferta de alojamientos turísticos, así como instar a la transparencia y lealtad comercial en la actividad y proteger los derechos de los turistas;

Que resulta necesario reglamentar la Ley XXIII N° 27, determinando las clases y categorías, como así también las diferentes especialidades que podrán tener los alojamientos turísticos, según sus características, y demás cuestiones que permitan cumplir en debida forma con la finalidad de la norma en cuestión;

Que resulta necesario designar el organismo que actuará como Autoridad de Aplicación de la Ley XXIII N° 27;

Que la reglamentación que por este instrumento se aprueba conlleva la necesidad de dejar sin efecto el Decreto Nro. 1552/99 que reglaba los alojamientos turísticos dentro de las Áreas Naturales Protegidas;

Que el Asesor General de Gobierno ha tomado legal intervención en el presente trámite;

**POR ELLO:**

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHUBUT**

**D E C R E T A:**

Artículo 1°.- Apruébese la reglamentación de la Ley XXIII N° 27, que como Anexo I forma parte integrante del presente Decreto.-

Artículo 2°.- Désígnese como Autoridad de Aplicación de la Ley XXIII N°27, a la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut o el

//...

Ente u Organismo que en un futuro lo reemplace.-

Artículo 3°.- Déjase sin efecto el Decreto N° 1552/99.-

Artículo 4°.- El presente Decreto será refrendado por el señor Ministro Secretario de Estado en el Departamento de Coordinación de Gabinete.-

Artículo 5°.- Regístrese, comuníquese, notifíquese, dese al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.-

**Carlos Tomás Eliceche**  
Ministro coordinador de Gabinete  
Provincia del Chubut

**Dr. Martín Buzzi**  
Gobernador

**DECRETO N° 1036.**

## ANEXO I

**ARTÍCULO 1º: Objeto.** Los alojamientos turísticos serán clasificados y categorizados con el fin de que los usuarios tengan una clara comprensión de sus características y de las prestaciones que deberán brindar.

**ARTÍCULO 2º: Clasificación y Categorización:** Todos los establecimientos en los que se ofrezca Alojamiento Turístico deberán ser clasificados, de acuerdo a la modalidad bajo la cual se brinde el servicio y categorizados en función a sus características edilicias, de su equipamiento y de los servicios que en ellos se presten, de la siguiente manera, sin perjuicio de aquéllas que, a futuro, establezca la Autoridad de Aplicación:

- Hotel (de 1 a 5 estrellas);
- Apart Hotel (de 1 a 5 estrellas);
- Hostería (de 1 a 5 estrellas);
- Cabaña (de 1 a 5 estrellas);
- Complejos de Alojamiento Temporario (de 1 a 5 estrellas);
- Bed & Breakfast (de 1 a 3 estrellas);
- Camping (Agreste, 1 a 3 estrellas);
- Hostel (Categoría Única);
- Vivienda turística (Categoría Única).

**ARTÍCULO 3º: Definiciones.** A los fines del presente y de su sujeción al mismo se entiende por:

- a) **Hotel:** Aquellos establecimientos en que se preste alojamiento en habitaciones privadas con baño privado, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada y circulaciones de uso exclusivo y servicio de recepción las 24 hs., con servicio de alimentos y bebidas y de limpieza, sin perjuicio de que se ofrezcan otros complementarios;
- b) **Apart-Hotel:** Aquellos establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento propio de un hotel y que incorporan a cada unidad las instalaciones y el equipamiento adecuado para la conservación, elaboración y consumo de alimentos. Debiendo ocupar la totalidad o parte independiente de una misma estructura edilicia y bajo la misma unidad de explotación, con espacios de uso común, servicio de recepción las 24 hs. y de limpieza;
- c) **Hostería:** Aquellos establecimientos que brinden el servicio de alojamiento, emplazados en espacios urbanos, suburbanos o rurales, cuyas características de diseño arquitectónico y materiales se adecuen al entorno donde se ubique, ofreciendo además servicio de limpieza y de alimentos y bebidas;
- d) **Cabañas:** Aquellos establecimientos que presten el servicio de alojamiento en

unidades habitacionales independientes, con las instalaciones y el equipamiento adecuado para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y con un diseño arquitectónico adecuado a la zona donde estén emplazados;

- e) **Complejos de Alojamiento Temporario:** Aquellos establecimientos que presten el servicio de alojamiento en unidades habitacionales independientes, con las instalaciones y el equipamiento adecuado para la conservación, elaboración y consumo de alimentos, pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios, debiendo ocupar la totalidad de una misma estructura edilicia y bajo la misma unidad de explotación;
- f) **Viviendas Turísticas:** Aquellos establecimientos que brinden servicio de alojamiento en casas, departamentos, dúplexs o monoambientes con ingresos independientes y cuenten con las instalaciones y el equipamiento adecuado para la conservación, elaboración y consumo de alimentos, pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios;
- g) **Bed & Breakfast:** Aquellos establecimientos en que sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y desayuno a turistas, como actividad complementaria a las suyas habituales;
- h) **Hostel:** Aquellos establecimientos que ocupan la totalidad o parte independiente de un inmueble, o un conjunto de edificios con una unidad de explotación común en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas, pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, disponiéndose de espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, a fin de promover y fomentar la integración sociocultural entre los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios;
- i) **Camping:** Aquellos establecimientos de uso público, que bajo una unidad de administración y explotación común, proporcionen de manera habitual el servicio de alojamiento en terrenos debidamente delimitados, equipados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre durante un período de tiempo limitado, utilizando carpas, albergues móviles u otros elementos similares fácilmente transportables o desmontables como así también unidades de tipo fijo denominadas dormis. Cuando estos lugares sólo estén dotados con servicios mínimos a fin de mantener limpio el lugar y no generar un impacto negativo en el ambiente recibirán el nombre de camping agreste;

**ARTÍCULO 4°: Requisitos para cada clase y categoría.** Los requisitos específicos exigibles para cada clase y categoría de Alojamiento Turístico deberán ser establecidos por la Autoridad de Aplicación de la presente. La categoría será establecida mediante un

3.-

sistema mixto, basado en los servicios ofrecidos, el equipamiento, la responsabilidad y compromiso de la organización con los huéspedes, sus propios empleados, el medioambiente y la sociedad en la que se encuentre inmersa.

**ARTÍCULO 5°: Especialización.** Sin perjuicio de la clasificación y categorización que les correspondiere en los términos de la Ley de Alojamiento Turístico, de la presente norma y de lo que estableciese la Autoridad de Aplicación, los propietarios o responsables de los alojamientos turísticos podrán solicitar y obtener el reconocimiento de la especialidad, en razón de las instalaciones complementarias disponibles, de las características de los servicios prestados y/o de la tipología de su oferta.

Las mismas tendrán carácter voluntario y complementario a la clase otorgada por la Autoridad de Aplicación.

La Autoridad de Aplicación deberá determinar los requisitos a cumplimentar, los que se adicionarán a los exigidos para cada clase y categoría.

Ningún establecimiento podrá utilizar estas identificaciones complementarias sin la expresa autorización de la Autoridad de Aplicación.

A los fines del presente Decreto se establecen las siguientes especializaciones sin perjuicio de aquellas que, a futuro, establezca la Autoridad de Aplicación:

- a) **Congresos y Convenciones:** Establecimientos especializados en prestar servicios para la realización de reuniones de carácter profesional, cultural o social, contando para ello con espacio suficiente y diferenciado al de las áreas generales del establecimiento;
- b) **Deportes:** Establecimientos especializados en la práctica de algún deporte, contando para ello con instalaciones específicas, programas de actividades y personal profesional adecuado. Estos establecimientos podrán recibir la identificación del deporte en que se especialicen;
- c) **SPA:** Establecimientos especializados que cuenten con instalaciones, servicios y personal calificado para ofrecer programas y tratamientos relacionados con la estética y la salud en general;
- d) **Rural:** Establecimientos ubicados en el ámbito rural, que ofrecen programas de actividades recreativas relacionadas con el conocimiento y disfrute del medio rural, incluyendo la práctica de actividades propias de las explotaciones rurales, agrícolas, ganaderas, conforme a la Reglamentación fijada para Emprendimientos Turísticos en Espacios Rurales en la Provincia del Chubut, u otra que se establezca en el futuro;
- e) **Ecoalojamiento:** Establecimientos que apliquen los lineamientos ambientales que posteriormente establezca la Autoridad de Aplicación, en aspectos relativos a la construcción, la organización y funcionamiento, donde se denote la responsabilidad

//...

ambiental de la empresa;

- f) **De Área Natural Protegida:** Establecimientos ubicados dentro de un Área Natural Protegida, que cuenten con el aval de la Subsecretaría de Conservación y Áreas Protegidas o quien la reemplace en un futuro y que apliquen los lineamientos ambientales que establezcan las Autoridades pertinentes;
- g) **De playa:** Establecimientos que, además de su ubicación inmediata en la zona de ribera del mar, lagos, lagunas o ríos, estén orientados al aprovechamiento turístico/recreativo de alguno de estos atractivos, brindando instalaciones y equipamiento mínimo necesario para su disfrute por parte de los usuarios, los cuales serán establecidos por la Autoridad de Aplicación;
- h) **De montaña:** Establecimientos que por su ubicación en la precordillera, cordillera o alta montaña, estén orientados al aprovechamiento turístico/recreativo de sus atractivos, brindando instalaciones y equipamiento mínimo necesario para su disfrute por parte de los usuarios, los cuales serán establecidos por la Autoridad de Aplicación;
- i) **Casino:** Establecimientos que se caractericen por combinar la oferta de alojamiento con actividades de juegos de azar y apuestas, en sus propias instalaciones junto a otras comodidades relacionadas a la diversión, que cuenten con el aval de los organismos de contralor respectivos;
- j) **Resort:** Establecimientos que tienen como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso, con un sistema de comercialización “todo incluido” y que por lo tanto, posee amplia variedad de instalaciones, equipamiento, infraestructura y servicios para facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza,
- k) **Motel Turístico:** Establecimientos situados en las proximidades de rutas o caminos en los cuales se preste, al turista, el servicio de alojamiento en unidades habitacionales con ingresos independientes entre sí, y con espacio para estacionar un vehículo por unidad;
- l) **Suites:** Establecimientos que cuenten con al menos un cuarenta (40) por ciento de habitaciones en Suite. A los fines de la presente se entiende por Suite, a la habitación que contenga como mínimo un dormitorio, un baño y otro ambiente amoblado como sala de estar.
- m) **All-Suites:** Establecimientos en los cuales el cien por ciento (100%) de sus habitaciones sean Suites;
- n) **Boutique:** Establecimientos cuya arquitectura tiene un interés especial, por contar con características propias y exclusivas, o por tratarse de construcciones antiguas

5.-

rehabilitadas y adaptadas para brindar el servicio de alojamiento, en un entorno íntimo, contando con no más de sesenta (60) habitaciones ambientadas con una temática o estilo particular. Se distingue por su oferta de servicios de lujo, no convencionales y personalizados, ofreciendo, asimismo, instalaciones para cenas, bares y salas abiertas al público en general;

- o) **Lodge:** Establecimientos en que se preste el servicio de Alojamiento Turístico en unidades habitacionales privadas emplazadas en áreas rurales con un diseño armónico con el entorno natural y cuyo propósito sea facilitar la realización de excursiones asociadas a su emplazamiento, tales como pesca, caza, entre otras, ofreciendo además servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa. Cuando los mismos constituyan cotos de caza o pesca, deberán contar con las habilitaciones pertinentes, al momento de la inscripción;
- p) **Accesible:** Establecimientos que apliquen los lineamientos de accesibilidad que posteriormente establezca la Autoridad de Aplicación, para lo cual deberá determinar las características con las que deben contar el entorno, los productos y los servicios de los alojamientos para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

**ARTÍCULO 6°: Denominación comercial.** La Autoridad de Aplicación autorizará el uso de las denominaciones comerciales con las que se identifican los establecimientos, no admitiéndose similitudes en sentido gráfico o fonológico, como tampoco el uso de iniciales, abreviaturas o términos que se presten a confusión con otros establecimientos inscriptos o en etapa de inscripción, o que violen la moral y buenas costumbres. Sólo podrá emplearse una denominación por establecimiento. El presente requerimiento será aplicado a todo nuevo establecimiento que, a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto, no se encuentre inscripto en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos (RPAT)

**ARTÍCULO 7°: Obligatoriedad de uso.** Es de carácter obligatorio exhibir en forma clara, visible y legible en el exterior del edificio el nombre del establecimiento. Asimismo, en la papelería comercial, publicidad, folletería o cualquier otro tipo de material y/o medio de promoción, deberá constar, además de la denominación comercial, la clase, categoría, especialización autorizada, y el número de Resolución por la cual se lo inscribe en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.

**ARTÍCULO 8°: Requisitos mínimos para el funcionamiento de cualquier Alojamiento Turístico.** Son requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamientos turísticos, los que se detallan a continuación:

**A) ASPECTOS GENERALES**

- 1) Exhibir, en el frente externo y en un lugar visible para cualquier persona que ingrese

//...

6.-

al establecimiento, un cartel en donde conste la denominación, clase, categoría y número de Resolución por la cual se lo inscribe, conforme el modelo que establezca la Autoridad de Aplicación;

- 2) Cumplir con las normas dictadas por cada uno de los órganos competentes en materia de construcción, edificación, instalación y funcionamiento de maquinarias, sanidad, seguridad y cualquier otra disposición que les afecten;
- 3) Respetar la normativa aplicable en materia ambiental y de desarrollo sustentable;
- 4) Respetar las reglamentaciones vigentes en cuanto a la imagen turística local dictada por la Autoridad de Aplicación;
- 5) Procurar el correcto funcionamiento de los servicios vinculados a la provisión de agua, acondicionamiento térmico, energía eléctrica, gas, desechos cloacales, depósitos de residuos y comunicaciones, dentro del establecimiento, siempre en conformidad con la legislación particular de cada Municipio o Comuna;
- 6) Implementar criterios de accesibilidad en sus establecimientos, conforme lo establezcan las leyes de aplicación;
- 7) Exhibir el listado completo de los servicios complementarios ofrecidos y tarifas vigentes, indicando porcentajes de recargos/descuentos y otros conceptos pertinentes.
- 8) Comprobar y registrar en un libro debidamente habilitado o medio fehaciente, la identidad de los huéspedes, suministrando dicha información toda vez que sea requerida;
- 9) Comunicar a la Autoridad de Aplicación toda modificación de los servicios, estructura edilicia o de cualquiera de las condiciones en las que fue clasificado y categorizado, así como también todo cierre definitivo o transitorio;
- 10) Dar cumplimiento al régimen de reservas y respetar las tarifas, las cuales deberán ser exhibidas, a la vista de los huéspedes;
- 11) Permitir y facilitar las inspecciones y visitas de relevamiento que realice la Autoridad de Aplicación;
- 12) Llevar registros estadísticos de la cantidad de pasajeros alojados, camas/noches utilizadas y estadía promedio de los huéspedes y cumplimentar los formularios que, a tal fin, haga entrega la Autoridad de Aplicación, brindando tal información cada vez que le sea requerida, en el marco de la Ley Nacional N° 17622, artículo 10°, de confidencialidad estadística;
- 13) Mantener en perfecto estado de mantenimiento y conservación las fachadas y la construcción general, como también los terrenos circundantes al establecimiento (estacionamiento, jardines, veredas y demás);
- 14) Mantener una relación directa entre la calidad y el estado de las instalaciones,

//...



clase y categoría que ostente el establecimiento;

- 15) Contar con iluminación exterior e interior;
- 16) Procurar minimizar los ruidos generados en el establecimiento como en el predio circundante que esté dentro del alcance del alojamiento, a fin de que los mismos no afecten el servicio al huésped;
- 17) Disponer de un Registro de Sugerencias y Reclamos debidamente foliado y avalado por la Autoridad de Aplicación, o por quien ella designe posteriormente. Deberá existir, al menos, un cartel indicativo que comunique su existencia y siempre deberá estar a disposición de los huéspedes;
- 18) Mantener el establecimiento en perfectas condiciones de higiene y conservación y brindar a los huéspedes, como mínimo, las comodidades y servicios que fueron pactados en la reserva, o se promocionen en la página web del establecimiento o en otros medios de comunicación;
- 19) Tener a disposición de los huéspedes un ejemplar de la reglamentación aplicable en materia de Alojamientos Turísticos, así como también de la Resolución por la cual se lo inscribe, en la clase y categoría correspondiente, dentro del Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.

**B) SEGURIDAD:** Todo establecimiento que preste los servicios de Alojamiento Turístico deberá garantizar la debida seguridad de los huéspedes durante las 24 hs. del día, debiendo cumplimentar los siguientes recaudos:

- 1) Contar con los elementos y procedimientos relativos a la seguridad en el establecimiento, debidamente autorizados por las jurisdicciones municipales o comunales;
- 2) Respetar las normas de seguridad en la construcción y mantenimiento de las instalaciones eléctricas, de gas, agua y evacuación de líquidos;
- 3) Poseer un sistema de seguridad edilicia que incluya la protección contra incendios, adecuada a su estructura y capacidad, mediante la instalación, en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones, de los correspondientes dispositivos o extintores que deben encontrarse en perfectas condiciones de uso, todo ello avalado por la autoridad municipal o comunal correspondiente. El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas de salvataje y evacuación que habrán de adoptarse en caso de siniestro;
- 4) Contar con luces de emergencia;
- 5) Contar con botiquín de primeros auxilios, cuyo contenido se ajuste al número de plazas del establecimiento y a la distancia en que se encuentre éste del centro

asistencial más próximo;

- 6) Aquellos establecimientos que cuenten con pileta de natación deberán implementar todas las previsiones necesarias que garanticen la seguridad de los huéspedes, además de atenerse al cumplimiento de los requisitos que las autoridades pertinentes impongan;
- 7) Respetar las reglamentaciones provinciales y/o municipales vigentes con relación a la instalación de maquinarias y, en particular, de ascensores.

**C) EQUIPAMIENTO:** Todo alojamiento turístico, a excepción de los campings, deberán tener en cuenta que:

- 1) El mobiliario y el equipamiento, como así también el blanco, estarán relacionados con la categoría del establecimiento, además de mantenerlos en condiciones impecables de presentación, funcionamiento y limpieza. De presentarse desperfectos y/o roturas, los mismos deberán ser retirados de inmediato, hasta ser reparados o reemplazados por uno nuevo;
- 2) El equipamiento estará en concordancia, en cantidad y calidad, a la capacidad del establecimiento;
- 3) En caso de contar con cocinas, las mismas deberán cumplir con las normas que cada municipio o comuna establezca. El humo y los olores no deberán afectar las áreas comunes ni las unidades de alojamiento;
- 4) La vajilla, cristalería, loza, porcelana, cubiertos, platina, y demás elementos para la prestación de los servicios que se brinden deberá ser uniforme;
- 5) El mobiliario y equipamiento empleado en los espacios comunes y en cada habitación deberá guardar uniformidad entre sus elementos como así también los artefactos, griferías y accesorios de baños privados, públicos y comunes, los cuales deberán encontrarse permanentemente en perfecto estado de uso y conservación;
- 6) La ropa de cama y baño deberá encontrarse con su dotación completa, en perfecto estado de uso y presentación.

**D) SALUD, HIGIENE Y ESTADO DE CONSERVACIÓN:**

- 1) Contar con procedimientos redactados que aseguren la debida higiene y salubridad en el establecimiento;
- 2) Las áreas, equipamientos e instalaciones, deberán estar en perfecto estado de conservación y mantenimiento;
- 3) Mantener en perfecto estado de higiene y limpieza al alojamiento en su conjunto, tanto en las áreas exclusivas del pasajero (Ej.: habitación y baño) como en las áreas públicas de uso común (Ej. Sala de estar o lobby) y en las áreas privadas de uso

exclusivo del personal, (Ej.: oficinas o cocina).

**E) INFRAESTRUCTURA:**

- 1) Garantizar suministro de agua apta para consumo humano, para uso culinario y doméstico;
- 2) Realizar la limpieza y desinfección necesaria de los depósitos de agua para consumo, incluyendo los tanques de reservas; esto se efectuará periódicamente llevando un registro al efecto;
- 3) Mantener la continuidad del suministro de agua caliente, la cual dependerá del modo de captación del agua, la ubicación y la clase del alojamiento;
- 4) Los establecimientos que no estén conectados a las redes públicas y/o utilicen otro tipo de fuente como alternativa de provisión de agua deberán contar con la certificación de la autoridad competente, que aseguren su aptitud para el consumo humano;
- 5) En caso de utilización de aguas no aptas para el consumo humano, los puntos de utilización de la misma deberán estar debidamente señalizados con la indicación “no potable” y estar traducido, al menos, al idioma inglés;
- 6) Los establecimientos ubicados en zonas que no cuenten con servicio de desagüe cloacal deberán ajustar su sistema a las disposiciones contenidas en la normativa vigente y contar con la aprobación del mismo por parte del organismo competente;
- 7) Procurar proveer el suministro eléctrico de manera continua, salvo que por fuerza mayor y/o por las características del alojamiento no se pueda brindar el servicio continuo;
- 8) Tener calefacción disponible durante las 24 horas, procurando una distribución uniforme y estable de la temperatura;
- 9) Contar con servicio de ascensores en establecimientos con más de dos (2) plantas, los que deberán tener capacidad para cuatro (4) personas como mínimo y estar sujetos a las condiciones exigidas por las disposiciones vigentes en la materia. Lo que antecede es sin perjuicio de los estándares determinados para cada clase y categoría que posteriormente determine la Autoridad de Aplicación;
- 10) Contar con protección eficaz contra insectos, roedores y animales nocivos en todo el establecimiento, incluyendo las áreas exteriores del mismo;
- 11) Las áreas de cocina y sus dependencias deberán cumplir y funcionar de acuerdo a las disposiciones del Código Alimentario Nacional.

**F) ACCESOS Y CIRCULACIONES:**

- 1) Los accesos y circulaciones verticales y horizontales deberán permitir un adecuado

transito de los pasajeros;

- 2) Poseer en corredores iluminación adecuada que permita discriminar detalles de colores, formas, texturas y terminaciones de las superficies y el equipamiento, ya sea de día o de noche;
- 3) Tener en los corredores ventilación adecuada a fin de garantizar una buena calidad de aire respirable y que impida la acumulación de malos olores y gases nocivos;
- 4) Poseer sistema de señalización de los accesos, áreas de estacionamiento, señales peatonales, carteles y símbolos exteriores de material adecuado a la zona y acorde a las reglamentaciones que establezcan los organismos competentes. Deberán estar iluminados y libres de obstrucciones de cualquier tipo.

**G) ÁREAS DE USO COMÚN:**

- 1) La ambientación y decoración deberá ser acorde a la categoría, en todas las dependencias de uso público;
- 2) Buenas condiciones de mantenimiento y limpieza;
- 3) Poseer climatización adecuada en las áreas comunes;
- 4) Propiciar la comodidad y el bienestar de los pasajeros.

**H) UNIDADES DE ALOJAMIENTO:**

- 1) Deberán estar debidamente identificadas;
- 2) La ambientación, confort y decoración deberá ser uniforme y en relación a la categoría;
- 3) Poseer circulación libre y sin obstáculos, una vez instalado el equipamiento;
- 4) Poseer ventilación natural directa al exterior;
- 5) Poseer iluminación suficiente;
- 6) Poseer calefacción.

**I) BAÑOS:**

- 1) Poseer circulación libre y sin obstáculos;
- 2) Mantener buenas condiciones de mantenimiento y limpieza;
- 3) Poseer ventilación natural o forzada adecuada, a fin de garantizar una buena calidad de aire respirable y que impida la acumulación de malos olores y gases nocivos;
- 4) Contar con iluminación adecuada que permita discriminar detalles de colores, formas, texturas y terminaciones de las superficies y el equipamiento, ya sea de día o de noche;
- 5) Los revestimientos, pisos, mobiliarios y decoración deberán ser uniformes;
- 6) Barandas de seguridad a media altura, como mínimo en el sector de ducha o bañera;
- 7) Contar con, al menos, un tomacorriente cercano al lavamanos;
- 8) Los baños públicos y comunes deberán disponer de papel higiénico, jabón de

tocador, toallas descartables o similares o secador de manos por aire caliente y recipientes para depósito de residuos.

**J) DEPÓSITOS:**

- 1) Disponer de instalaciones destinadas al depósito de residuos de cualquier tipo, como así también para el depósito de mercaderías, envases vacíos, elementos de limpieza, y cualquier otro bien destinado a la prestación de sus servicios, en orden a lo que establezcan las normativas particulares del municipio o comuna.

**K) MANEJO DE RESIDUOS:**

- 1) La recolección de basura dentro del establecimiento y su almacenamiento deberá realizarse de manera discreta, procurando que la misma no produzca malos olores, para lo cual deberá colocarse en contenedores con capacidad suficiente hasta el momento de su recolección por parte del servicio público;
- 2) En el caso que no exista servicio público de recolección de residuos deberá contar con los medios adecuados para su recolección y transporte diario hasta su disposición final, mediante un procedimiento eficaz y autorizado.

**L) ÁREAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

- 1) Buenas condiciones de mantenimiento y limpieza en los espacios destinados a la preparación de los alimentos y en los sectores donde los pasajeros los consumen;
- 2) Contar con climatización adecuada de restaurantes, bares y afines;
- 3) Poseer mosquiteros bien fijados y conservados en las aberturas exteriores de las cocinas;
- 4) Su ambientación, decoración, confort y equipamiento deberá ser acorde a la categoría;
- 5) Contar con despensa para abastecimiento diario de la cocina;
- 6) Poseer cámaras frigoríficas o equipamiento similar;
- 7) La mantelería y vajilla deberán ser uniformes y en cantidad suficiente, en buenas condiciones de uso y presentación, en relación a la categoría del establecimiento.

**M) COMUNICACIÓN:**

- 1) Brindar información sobre servicios disponibles en el establecimiento indicando: tipo de servicios, precios, descuentos/recargos y otros conceptos, horarios, si son propios o tercerizados, lugar y teléfonos de contacto para su contratación;
- 2) Brindar información sobre el régimen interno en cuanto al uso de las instalaciones, dependencias o equipos;
- 3) Notificar las acciones ambientales implementadas en el establecimiento que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (Ej.: menor frecuencia de cambio de toallas y

sábanas, etc.), siempre bajo el consentimiento del huésped;

- 4) Ofrecer facilidades de información (folletería, directorio de servicios del destino, etc.).

**N) RECURSOS HUMANOS:**

- 1) Las personas que brindan el servicio, deberán ofrecer excelente trato y lucir un impecable estado de presentación e higiene;
- 2) Todos los empleados deberán estar identificados con prendedores que indiquen su nombre.

**ARTICULO 9º: De las excepciones particulares para la clase camping.** En orden a las particularidades que presenta la clase Camping, los requisitos mínimos expresados en el Artículo 8º del presente Anexo, serán tenidos en consideración y podrán ser salvados por la Autoridad de Aplicación, fundamentando su excepción en orden a las características especiales que presente esta clase de emprendimiento.

**ARTÍCULO 10º: Medidas mínimas.** Las medidas mínimas de superficies, para cualquier clase y categoría de Alojamiento Turístico, serán establecidas por la Autoridad de Aplicación.

Tales medidas regirán en todos los casos, siempre que el Código de Edificación local o normas similares vigentes no exijan otras mayores.

**ARTICULO 11º: Tolerancias y compensaciones.** La Autoridad de Aplicación determinará las tolerancias y compensaciones que, con respecto a las exigencias mínimas dimensionales establecidas, se acepten para posibilitar la homologación de los establecimientos existentes a la fecha de la entrada en vigencia de la presente.

Se entiende por establecimientos existentes, a aquellos que ya se encuentren inscriptos en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos o que hayan comenzado a construirse con la debida pre categorización o se encuentren gestionando su categorización e inscripción ante la Autoridad de Aplicación a la fecha de entrada en vigencia del nuevo Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos de la provincia del Chubut.

**ARTÍCULO 12º: Factor de compensación.** Podrá emplearse como factor de compensación de las diferencias previstas en el Artículo precedente, la disponibilidad de una certificación de un sistema de gestión de calidad y/o ambiental, obtenida a través de una norma internacionalmente reconocida, o la adopción de modelos de gestión de calidad tales como Buenas Prácticas o Directrices, reconocidos por la Autoridad de Aplicación, sin perjuicio de las que ella establezca a futuro. Estas compensaciones serán consideradas mientras el establecimiento mantenga dichas certificaciones o distintivos.

**ARTÍCULO 13º: Inmuebles con valor histórico.** Los establecimientos turísticos ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial, reconocidos así por la autoridad competente y aquellos que posean una antigüedad mayor a los treinta (30) años,

podrán someter a consideración de la Autoridad de Aplicación, excepciones a algunos de los requisitos edilicios contenidos en el Artículo 8° de la presente norma y/o de aquellas que se determinen posteriormente, cuando por condiciones estructurales debidamente probadas o de la legislación vigente no se pueda cumplir con los mismos.

**ARTÍCULO 14°: Obligaciones de los procedimientos.** Todo titular de un Alojamiento Turístico deberá realizar los procedimientos establecidos en materia de pre categorización, categorización e inscripción en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos y solicitar la recategorización en caso de corresponder, dando cumplimiento a las exigencias y requisitos contenidos en la presente norma y las reglamentaciones que, en su consecuencia, se dicten, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones contenidas en la Ley XXIII N° 27.

**ARTÍCULO 15°: Precategorización.** Las personas físicas o jurídicas que pretendan construir o gestionar un alojamiento, previamente al inicio de la obra, deberán tramitar, ante la Autoridad de Aplicación, la preasignación de la clase y la categoría del proyecto de inversión, con el objetivo de garantizar el futuro encuadre del establecimiento, guiar y asesorar a los interesados en la viabilidad del mismo.

Los nuevos proyectos deberán concebirse bajo las reglas del Diseño Universal, y las especificaciones técnicas que establezca la Autoridad de Aplicación.

Para su emisión, el interesado debe presentar la información y documentación que la Autoridad de Aplicación establezca.

**ARTÍCULO 16°: Categorización.** Concluida la obra, y antes de iniciar sus actividades, los propietarios o responsables de los Alojamientos Turísticos deberán solicitar ante la Autoridad de Aplicación, la clasificación y categorización definitiva del establecimiento, para proceder a su inscripción en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.

La Autoridad de Aplicación determinará la documentación necesaria para esta gestión, estableciendo los plazos y modalidades para su presentación.

**ARTÍCULO 17°: Otorgamiento de la Clase y Categoría.** Cumplimentados los requisitos para la categorización y realizada la inspección del establecimiento, se procederá al dictado del acto administrativo que certifique su inscripción en la clase y categoría correspondiente, dentro del Registro Provincial de Alojamientos Turísticos. Tal acto será notificado al interesado, acompañando copia del mismo e informando a las dependencias Municipales o Comunales correspondientes.

**ARTÍCULO 18°: Validez.** La clase y categoría tendrá una validez de tres (3) años a contar desde la fecha de su otorgamiento y será considerada como única, oficial y de exhibición obligatoria en los elementos físicos de identificación del establecimiento y en la promoción. En el supuesto que el titular del establecimiento contare con documentación que acreditara el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente, de carácter provisorio o con plazo inferior a los tres (3) años, la Autoridad de Aplicación otorgará la

categorización con carácter provisorio, estableciendo un plazo para la presentación de la documentación definitiva, o por un período equivalente al de la documentación presentada. Vencidos dichos plazos sin la presentación de la documentación definitiva o la que ampliare dicho término, la inscripción provisorio en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos caducará de pleno derecho.

**ARTICULO 19°: Renovación.** Con una anticipación de tres (3) meses previos a que expire el período de vigencia de la clasificación y categorización, el titular del establecimiento deberá solicitar su renovación. De igual modo deberá proceder cuando se produzca el cese de la actividad, la suspensión por más de doce (12) meses o la incorporación de nuevos servicios, equipamiento o elementos constructivos que originen la modificación de la clase o categoría concedida.

**ARTICULO 20°: Baja del Registro.** La Autoridad de Aplicación podrá disponer la baja de los establecimientos inscriptos en el Registro, a solicitud formal del titular, o por la simple constatación por parte de los agentes fiscalizadores del cese de las actividades o por vencimiento de su período de inscripción. En caso de que obren sumarios o multas pendientes de resolución, el propietario o responsable del establecimiento, deberá dar cierre a las mismas.

**ARTÍCULO 21°: Beneficios.** Sólo los establecimientos inscriptos, conforme la clase y categoría correspondiente, gozarán de eventuales franquicias impositivas, créditos y regímenes de fomento establecidos o por establecerse, y participarán de las acciones de promoción o cualquier otra gestión que oportunamente se realicen.

**ARTICULO 22°: Cambio de titularidad.** El titular de la explotación y/o responsable y/o apoderado de todo establecimiento registrado, deberá comunicar a la Autoridad de Aplicación toda modificación de titularidad del inmueble, transferencia o cesión del mismo, dentro de los diez (10) días de producidas dichas modificaciones, a los fines de mantener actualizado el Registro antes mencionado.

**ARTÍCULO 23°: Recategorización ante modificaciones edilicias o de servicios.** Toda modificación que se introduzca en el edificio o en los servicios de los establecimientos inscriptos, que pudieren provocar una alteración en su clasificación o categorización, deberá ser notificada a la Autoridad de Aplicación, al menos, diez (10) días antes del inicio de la obra o cambio del servicio.

La Autoridad de Aplicación será quien determine la documentación a ser presentada a fin de dar cumplimiento a esta instancia de recategorización.

Una vez concluidas las modificaciones se procederá a una nueva inspección para determinar la clase y categoría correspondientes.

**ARTICULO 24°: Recategorización de oficio.** Cuando, con motivo de las inspecciones efectuadas, se detectare el incumplimiento de requisitos edilicios, de equipamiento o



servicios, que afecten a la categoría concedida anteriormente, la Autoridad de Aplicación deberá intimar al cumplimiento de los recaudos establecidos en un plazo no mayor a los quince (15) días, vencido el cual, si no se subsanase la falencia, deberá proceder de oficio a la asignación de la nueva clasificación y/o categorización. Lo que antecede es sin perjuicio de las sanciones que correspondieren aplicar ante el incumplimiento.

**ARTÍCULO 25°: Reservas.** Los titulares de Alojamientos Turísticos deberán disponer de un sistema para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes; garantizar la reserva confirmada fehacientemente según las condiciones pactadas y comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la misma, posterior a su confirmación.

**ARTÍCULO 26°: Sistema de reservas.** En caso de no existir una relación contractual expresa entre el cliente y el establecimiento, el régimen de reservas quedará sometido a las siguientes condiciones:

- a) Los establecimientos deberán confirmar las reservas, el precio convenido y la cantidad exigida en concepto de anticipo o seña, por cualquier medio que permita su constancia en forma fehaciente.
- b) El anticipo o seña podrá alcanzar, como máximo, un cuarenta por ciento (40 %) del importe que resulte, conforme a las plazas y número de días por los que se efectúe la reserva.
- c) Si el desistimiento o anulación se comunica al establecimiento con más de siete (7) y menos de quince (15) días de antelación al señalado para la ocupación, el establecimiento podrá retener el cincuenta por ciento (50 %) del importe del anticipo.
- d) Si la anulación se comunica al establecimiento dentro de los siete (7) días anteriores al señalado para la ocupación, quedará a disposición del establecimiento la cantidad recibida en concepto de seña o depósito.
- e) Si los clientes, sin previo aviso, no llegan al establecimiento antes de las veinte (20) horas del día señalado para el comienzo de la estadía, se entenderá anulada la reserva.

**ARTÍCULO 27°:** Las operaciones en las que intervengan agentes de viajes se rigen por lo establecido en la Ley N° 18.829, su Decreto Reglamentario N° 2182/72, y/o las normas que en lo sucesivo determine el Ministerio de Turismo de la Nación Argentina.

**ARTÍCULO 28°: Sobreventa.** En caso de sobreventa, y en el caso que no exista una política formal preestablecida por el titular de establecimiento sobre este tema, la Autoridad de Aplicación podrá exigir el cumplimiento de las siguientes alternativas en pos de la

protección del Turista:

- 1) Alojarse en otro establecimiento de iguales o superiores características y categoría, en la localización más próxima, corriendo por cuenta del titular del establecimiento todas las diferencias tarifarias que surjan del traslado y en las excursiones, si éstas se produjeran por razones de la diferente ubicación.
- 2) Alojarse en un establecimiento de inferiores características y categoría, en la localización más próxima, corriendo por cuenta del titular del establecimiento todos los gastos emergentes de tal circunstancia, correspondientes al traslado y las eventuales diferencias en los precios de las excursiones, si éstas se produjeran por razones de diferente ubicación, reintegrando al usuario las sumas correspondientes a las diferencias tarifarias entre los servicios contratados y los efectivamente prestados.

**ARTÍCULO 29°: Comunicación de las tarifas.** Será obligación de los titulares de establecimientos de Alojamiento Turístico informar a la Autoridad de Aplicación las tarifas que regirán para la prestación de los servicios. La falta de cumplimiento será pasible de las sanciones previstas por la Ley XXIII N° 27.

**ARTÍCULO 30°: Publicidad de precios.** Los precios de todos los servicios ofrecidos deberán mostrarse en lugar destacado y de fácil localización y lectura, ubicados preferentemente en la recepción del establecimiento.

Los propietarios de los establecimientos deberán procurar que los precios estén disponibles para su consulta, ya sea en la página web del establecimiento, en las oficinas municipales de informes o en cualquier otro medio que el empresario considere adecuado.

**ARTÍCULO 31°: Prolongación de la estadía.** En el caso en que los huéspedes prolonguen su estadía más allá del plazo establecido para la salida y cuando el establecimiento no haya fijado una política sobre este tema, podrán aplicarse, sobre las tarifas fijadas, los siguientes incrementos:

- a) Si el retiro de la habitación se produce dentro de las ocho (8) horas posteriores a la hora fijada para la salida, hasta el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa diaria.
- b) Si el retiro se produce con posterioridad a las ocho (8) horas fijadas para la salida, podrá exigirse la tarifa correspondiente al día íntegro.

**ARTÍCULO 32°: Capacidad superior de la habitación.** Si el huésped requiriera una habitación de una capacidad determinada y el establecimiento le ofreciera otra con mayor cantidad de plazas, no podrá cobrarle la tarifa por el total.

#### **RÉGIMEN SANCIONATORIO**

**ARTÍCULO 33°:** La sanción de multa oscilará entre 200 (doscientos) hasta dos millones (2.000.000) de módulos, graduable conforme a la gravedad de la acción sancionada y/o el carácter de reincidente del infractor. El importe resultante de la multa deberá ser abonado

dentro de los cinco (5) días contados a partir del día siguiente en que el acto que la impuso quede firme.

El valor del módulo se determinará según lo establecido en el Artículo 11° de la Ley XXIII N° 27.

**ARTÍCULO 34°:** La sanción de suspensión oscilará entre cinco (5) y noventa (90) días corridos y será de cumplimiento efectivo y obligatorio dentro de los dos (2) días corridos a contar de la fecha en que quede firme el acto sancionatorio, salvo que, por razones debidamente fundadas ante la Autoridad de Aplicación, se justifique otorgar un plazo mayor para el cumplimiento de la misma.

**ARTÍCULO 35°:** En caso de reincidencia, el establecimiento que supere las penalidades establecidas deberá ser dado de baja del Registro. A los fines de su reinscripción deberán acreditar que se ha subsanado la falencia que provocara la aplicación de la sanción, además de haber cumplido con todos los pagos correspondientes.

En aquellos casos en que volviera a incurrir en la misma sanción, y ésta se tratase de una multa, la misma podrá ser incrementada al doble, pero sin exceder la penalidad máxima establecida.

**ARTÍCULO 36°:** **Sustanciación de los sumarios.** El procedimiento sancionatorio se iniciará mediante acta de inspección labrada por los funcionarios acreditados por la Autoridad de Aplicación, o formal denuncia, cuando se detectaren incumplimientos a la Ley y/o la presente reglamentación, corriéndose vista al sumariado a fin de que formule su descargo y ofrezca la prueba que estime corresponder.

Una vez finalizada la producción de la prueba se emitirá un informe con las conclusiones a las que se arribe y se elevarán las actuaciones para que la Autoridad de Aplicación dicte una Resolución fundada.

**ARTÍCULO 37°:** **Compromisos asumidos.** La sanción de suspensión y baja definitiva lo es sin perjuicio de la obligación de la empresa de cumplir con los compromisos asumidos, los que deberán hacerse efectivos mediante la reubicación de los huéspedes en otros establecimientos de igual o superior clase y categoría, a costo exclusivo del titular del establecimiento inhabilitado.

**ARTÍCULO 38°:** **Resolución Alternativa de Conflictos.** Autorícese a la Autoridad de Aplicación a formalizar procedimientos destinados a la resolución alternativa de conflictos entre usuarios y prestadores de Alojamientos Turísticos por incumplimiento de los servicios contratados. En los casos en los que las partes arribaren a un acuerdo, en el marco de tales procedimientos, se interrumpirá la sustanciación de los sumarios administrativos y se procederá a su inmediato archivo.

**ARTÍCULO 39°:** **Reglamentación.** La Autoridad de Aplicación determinará los aspectos técnicos de la presente en un plazo máximo de noventa (90) días contados a partir de su

publicación en el Boletín Oficial, período en el cual los Alojamientos de la Provincia del Chubut continuarán rigiéndose por lo establecido en el Decreto N° 1264/80.

**ARTÍCULO 40°: Plazos de adecuación.** La Autoridad de Aplicación deberá fijar los plazos para que los Alojamientos Turísticos que ya se encuentren en funcionamiento a la fecha del dictado del presente, adecuen su equipamiento y/o servicios para su inscripción en la clase y categoría que solicitaren. Dicho plazo no podrá exceder los dos (2) años, salvo que la Autoridad de Aplicación determine otros, a los efectos garantizar una correcta implementación del nuevo marco normativo.

DECRETO N° 1036.-