

NEUQUEN, 20 de septiembre de 1999.

**VISTO:**

La necesidad de actualizar normativamente el régimen de Regulación y Categorización de los Establecimientos Turísticos de la Provincia; y

**CONSIDERANDO:**

Que por la Dirección Provincial de Turismo se ha procedido a instrumentar una normativa, consensuada con las Asociaciones Hoteleras de San Martín de los Andes, Villa La Angostura, y Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Copahue-Caviahue; además de las dependencias de Turismo de los Municipios de San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Aluminé entre otros;

Que por su aplicación se hace necesario el dictado de la norma legal pertinente;

Por ello:

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL NEUQUEN  
D E C R E T A**

**ARTICULO 1°:** Apruébase el tenor del Reglamento de Alojamiento Turísticos de la Provincia del Neuquén, el que corre como agregado al expediente N° 2915-3701/99 de fojas 3 a fojas 94, y declárase su aplicación obligatoria en todo el territorio provincial.

**ARTICULO 2°:** La Dirección Provincial de Turismo y/o Autoridad de Aplicación existente en el futuro, queda facultada para fijar y exigir mediante las normas legales que le competan las adecuaciones, modificaciones e innovaciones que mantengan actualizado el nivel de exigencia tanto en relación a la fijación de pautas generales de categorización en general, como en particular a cada establecimiento.

**ARTICULO 3°:** Derógase a partir de la vigencia de la presente norma, los Decretos N°s. 2308/79; 1024/80; y toda otra norma legal que se le oponga a esta normativa.

**ARTICULO 4°:** El presente Decreto será refrendado por el Señor Ministro de Economía, Obras y Servicios Públicos.

**ARTICULO 5°:** Comuníquese, Publíquese, dése al Boletín oficial, y cumplido, Archívese

ES COPIA

FDO) SAPAG

FERRACIOLI

**PARTE I:**  
**DE LAS CONDICIONES GENERALES**

*Art. 1: EL ORGANISMO OFICIAL DE TURISMO DE LA PROVINCIA tendrá a cargo la aplicación de la presente Reglamentación, realizando también la evaluación y visación de proyectos, la habilitación e inscripción de los establecimientos prestadores del servicio de alojamiento en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos creado a tal efecto.*

*Art. 2: LA HABILITACIÓN Y REGISTRO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS tendrá carácter obligatorio para todos los establecimientos que alojen turistas, debiendo cumplimentar las pautas fijadas para cada clase y/ o categoría.*

*Art. 3: SON ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS y por lo tanto sujetos a la presente Reglamentación, aquellos establecimientos de uso público que, integrados en una unidad de administración y explotación común, presten servicio de alojamiento en unidades de vivienda o en habitaciones independientes entre sí, percibiendo una tarifa determinada por dicha prestación, la que comprenderá un período de tiempo no inferior a una pernoctación; pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.*

*I. DE LA DENOMINACIÓN*

*Art. 4: Ningún alojamiento turístico podrá tener una denominación similar a la de cualquier otro establecimiento (habilitado o en etapa de evaluación) ubicado en el ámbito de la provincia del Neuquén. No se permitirá denominaciones análogas en el sentido gráfico ni fonológico.*

*II. DEL EDIFICIO EN GENERAL*

*Art. 5: ASPECTO EXTERIOR.*

- a) Los alojamientos turísticos deberán respetar las normas vigentes emanadas de los organismos competentes y tendientes a la configuración de una imagen turística local.*
- b) Los establecimientos de alojamiento turístico deberán:*
- estar bien mantenidos en su aspecto exterior, brindando una agradable apariencia y un buen estado de conservación.*

- *prestar especial atención a todas aquellas cuestiones vinculadas a las condiciones de higiene y seguridad del servicio.*

*Art. 6: TERRENO*

*Las superficies de terrenos libres de edificación deberán estar bien mantenidas y libres de residuos. Idéntico tratamiento se dará en aquellos establecimientos que posean canteros u otro tipo de ornamentación natural en las veredas públicas.*

*Art. 7: SEÑALES*

*Las señales, carteles y símbolos exteriores deberán implementarse respetando las normas vigentes emanadas de los organismos competentes.*

*En la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, deberá exhibirse la clase y categoría que le fuera asignada.*

*Art. 8: VEREDAS Y CAMINOS*

*Los accesos, áreas de estacionamiento y señales peatonales serán de material adecuado a la zona, deberán estar bien iluminados y libres de obstrucciones de cualquier tipo.*

*Art. 9: FUNCIONAMIENTO*

*Los servicios y funciones específicas del establecimiento deberán brindarse en forma independiente de otras actividades que pudieran desarrollarse en el mismo edificio o predio.*

*Art. 10: SEGURIDAD*

- a) Los hogares a leña deberán contar con chispero, los que se instalaran a no menos de un metro de distancia de otros equipamientos o mobiliarios, contando preferentemente con piso de material no combustible circundante a los mismos.*
- b) Todos los alojamientos turísticos deberán contar con un botiquín de primeros auxilios aprobado por autoridad competente. Su contenido deberá estar adecuado a la capacidad de turistas que pueda albergar el establecimiento y a la distancia que se encuentre éste del centro asistencial más próximo.*
- c) Todos los alojamientos turísticos deberán contar con instalaciones contra incendios adecuadas a su estructura y capacidad, conforme a lo exigido por el Organismo competente. El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestros.*

*d) Los establecimientos que dispongan de pileta de natación deberán implementar todas las medidas y normas necesarias que garanticen la seguridad de los huéspedes.*

### III. DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

*Art. 11: Cada unidad de alojamiento contará con la superficie mínima establecida para cada clase y categoría.*

*Art. 12: Cada unidad de alojamiento deberá estar identificada en la parte superior anterior de la puerta, ya sea con un número cuyas primeras cifras correspondan al número de piso o con nombres propios en caso de establecimientos pequeños; entendiéndose como tal a aquellos establecimientos que no superen las 10 unidades de alojamiento.*

*Art. 13: SEGURIDAD*

- a) Cada puerta de las unidades de alojamiento debe estar equipada con un sistema primario de cerradura.*
- b) Los sistemas de llaves maestras serán aceptadas solamente cuando exista un sólo juego.*
- c) Toda ventana deberá contar con un sistema seguro de cierre que impida su apertura desde el exterior.*
- d) Todas las unidades de alojamiento deberán estar equipadas con disyuntores diferenciales y llaves térmicas o con algún otro sistema que ofrezca igual protección.*

*Art. 14: Cada unidad de alojamiento deberá estar equipada, en los espacios destinados para dormir, con elementos adecuados para cubrir todas las ventanas y áreas vidriadas, brindando al huésped completa privacidad e impidiendo la entrada de luz desde el exterior.*

*Art. 15: El mobiliario, equipamiento y ropa de blanco deberán:*

- a) Corresponder a una calidad acorde a la categoría del establecimiento, según el criterio de la autoridad de aplicación; y*
- b) Mantenerse en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías.*

### IV. DE LA INFRAESTRUCTURA

*Art. 16: PROVISIÓN DE AGUA*

- a) Todos los establecimientos deben tener una fuente de provisión de agua apta para beber, para uso culinario y doméstico de acuerdo a los niveles de calidad determinados por los organismos de incumbencia.*
- b) Aquellos establecimientos que no estén conectados a las redes públicas y/ o utilicen otro tipo de fuente como alternativa de provisión de agua (captación del alumbramiento de aguas subterráneas y bombeo o extracción, o tomas en cursos naturales de aguas) deberán contar con instalaciones propias de potabilización aceptadas por la autoridad competente.*
- c) Todos los establecimientos deberán garantizar el suministro de agua potable y la obtención de agua caliente las 24 horas, en el transcurso de un minuto a partir de la apertura de la canilla. El suministro de agua en ningún caso podrá ser inferior a doscientos (200) litros diarios por persona.*

*En aquellos casos en que se utilice tanque común en el establecimiento, las bombas de captación y/ o tanques de reserva de agua deberán tener bocas de salida con los diámetros adecuados para aplicar las mangueras utilizadas por los servicios públicos de extinción de incendios.*

*Art. 17: DESAGÜES*

*Las aguas servidas o cloacas deben ser tratadas adecuadamente en el sitio, de acuerdo a las normas vigentes aprobadas por el organismo competente o derivadas hacia sistemas colectores cloacales de tratamiento.*

*Art. 18: El establecimiento deberá brindar SERVICIO TELEFÓNICO a sus pasajeros en las áreas de uso común. Si el servicio no es provisto por el organismo local competente deberá contar con algún medio de comunicación radial o telefonía móvil o celular.*

*Art. 19: TEMPERATURA INTERIOR*

- a) Se deberá garantizar durante las 24 horas en todas las unidades de alojamiento y espacios comunes:*
  - Calefacción, asegurando una distribución uniforme y estable de la temperatura, no inferior a 18° -20°.*
  - Refrigeración, cuando el establecimiento esté situado en un área que registre una temperatura media estival superior a los 27°-30°.*
- b) Las instalaciones que funcionen a gas deberán estar aprobadas por la autoridad competente.*
- c) No se admitirán sistemas de calefacción sin salida de gases hacia el exterior.*

*d) No se aceptarán estufas-hogar a leña como única fuente de calor.*

#### V. DE LA SANIDAD Y SALUBRIDAD

*Art. 20: Las áreas de cocina, sanitarios y toda dependencia de servicios deberán cumplir y funcionar de acuerdo al Código Alimentario Nacional debiendo hacerse constar en acta si cuenta con las inspecciones del organismo de competencia.*

*Art. 21: Todo el personal que se desempeñe en el establecimiento contará con libreta sanitaria expedida por el organismo competente, la cual deberá ser renovada conforme a los términos de la normativa legal vigente en la materia. Esta documentación deberá ser presentada toda vez que sea solicitada por los inspectores del organismo de aplicación.*

#### VI. DE LAS TARIFAS

*Art. 22: El precio del servicio de alojamiento se referirá a pernoctes o jornadas. El horario de salida del huésped será a las 10:00 hs. La hora de entrada será convenida entre las partes, la cual será comunicada fehacientemente en la reserva.*

*Art. 23: La tarifa incluirá únicamente el servicio de alojamiento. Cuando dicha tarifa incluya otro servicio adicional al alojamiento, dicho servicio deberá estar claramente especificado.*

*El tarifario notificado al Organismo Oficial de Turismo Municipal o Provincial así como el costo de los servicios adicionales deberán estar exhibidas en lugar bien visible en el área de recepción y en las unidades de alojamiento.*

*Art. 24: Los establecimientos están facultados a cobrar un nuevo día de estada o proporcional cuando las salidas de pasajeros se produzcan después de las 10:00 hs.*

*Art. 25: El titular del establecimiento deberá presentar al Organismo Municipal de Turismo, o en su defecto al Organismo Provincial de Turismo, un formulario específico a efectos de informar sus tarifas.*

*Este formulario se presentará firmado y por triplicado:*

*(1) original para ser remitido al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia*

*(2) copia para ser remitido al Organismo Municipal de Turismo*

*(3) copia para constancia del propietario o responsable del alojamiento, firmada por el funcionario municipal o provincial que la recepcionara.*

*El titular del establecimiento deberá especificar la vigencia de las tarifas.*

*Art. 26: Las tarifas deberán ser comunicadas al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia en los siguientes plazos:*

- Temporada estival: Hasta el 20 de Septiembre.*
- Temporada invernal: Hasta el 20 de Marzo.*

*En ambas situaciones se incluirán, en forma separada y detallada, las tarifas correspondientes a las temporadas alta, media, baja y feriados.*

*Art. 27: Las tarifas no podrán ser modificadas sin previa comunicación en forma fehaciente al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia. Toda modificación tarifaria deberá notificarse con una antelación de al menos un día hábil antes de su puesta en vigencia.*

*Art. 28: Los Organismos Oficiales de Turismo, tanto Provincial como Municipal, no informarán al público aquellas tarifas que no hayan sido presentadas en los plazos y formas establecidas en los Art. 25, 26 y 27 de la presente Reglamentación.*

*Art. 29: El titular del establecimiento deberá llevar la facturación acorde a las normas vigentes en la materia, especificando claramente los servicios prestados. La mencionada factura deberá ser presentada cada vez que sea requerida por el organismo de contralor.*

*La obligación del huésped de abonar los servicios prestados por el alojamiento turístico se regirá por la tarifa diaria. El pago podrá ser requerido por adelantado o vencido según la modalidad adoptada por el establecimiento. El establecimiento está facultado para suprimir la totalidad de los servicios ante el incumplimiento de la obligación de pago que compete a los huéspedes, cualquiera sea el período impago.*

*Art. 30: Al huésped le será entregada la factura de pago correspondiente, numerada correlativamente en la que deberá constar:*

- 1. Nombre y dirección del establecimiento/ titular o responsable del establecimiento*
- 2. Datos solicitados por la Dirección General de Rentas de la Provincia y la Administración Federal de Ingresos Públicos.*
- 3. Identificación completa del pasajero*
- 4. Número de ocupantes, fecha de entrada y salida de los mismos*

5. Los diversos servicios prestados con desglose de los servicios ordinarios como alojamiento, desayuno, comidas, teléfono y cualquier otro servicio complementario, todos ellos con sus respectivas tarifas y días en que fueron prestados.

*Art. 31: Por todo servicio extra solicitado se llevará un vale con el membrete del establecimiento, en el que constará el detalle del servicio o consumición, la fecha, el número de habitación y será firmado por el huésped y agregado a su cuenta. Las consumiciones de bar y/o comidas servidas en la habitación podrán tener un recargo.*

*Art. 32: Cuando un departamento sea ocupado por huéspedes que no conformen un grupo y/o no guarden ningún tipo de relación o vinculación, el servicio de alojamiento será facturado individualmente de acuerdo con las tarifas que consten en la planilla de tarifas comunicadas al Organismo Oficial de Turismo Municipal o de la Provincia; según las características que correspondan a cada una de ellas, tomando en cuenta las consideraciones generales que sobre tarifas y facturación se detallan en la presente Reglamentación.*

*Art. 33: A toda persona que ocupe cama suplementaria declarada como tal, se le podrá cobrar hasta el sesenta por ciento (60%) de la tarifa homologada para una plaza. Cuando una habitación doble sea ocupada por una sola persona, podrá facturársele el cincuenta por ciento (50%) del valor de la plaza desocupada, siempre que éste no esté incluido en la tarifa homologada bajo la denominación "habitación single".*

*Art. 34: Todo menor de hasta tres (3) años que no ocupe cama exclusiva, abonará únicamente las consumiciones que correspondan. Los menores que la ocupen abonarán tarifa completa y si ocuparen cama suplementaria se seguirá el criterio que para ésta fija el Art. 33.*

*Art. 35: El titular del establecimiento tendrá derecho a exigir el pago de una indemnización por cualquier daño o extravío causado por el huésped en el mobiliario, equipamiento e instalaciones de los alojamientos turísticos. El monto de la indemnización deberá establecerse sobre la base de la naturaleza y magnitud del perjuicio ocasionado y deberá ser acordado entre las partes.*

## VII. DE LAS RESERVAS

*Art. 36: La reserva de plazas quedará confirmada mediante el pago, a cargo del huésped, de una suma acordada, la que tendrá el carácter de seña.*

*Art. 37: Toda vez que un establecimiento de alojamiento turístico recepcionara un pedido de reserva efectuado por escrito juntamente con la seña, está obligado a acusar recibo de la misma comunicando la aceptación o no de ésta.*

*Art. 38: Toda confirmación de reserva deberá contener:*

- a) nombre y apellido del huésped.*
- b) cantidad de huéspedes para la que fue efectuada la reserva*
- c) hora de entrada y salida del establecimiento*
- d) comodidades reservadas*

*Todo comprobante de reserva deberá contener la transcripción del Art. 39 referente al régimen de reservas.*

*Art. 39: Sí al término del lapso de 24 hs. de la fecha en que debe arribar el huésped no se presentara ni comunicara su cambio de llegada, perderá: (a) el importe depositado como seña, sin derecho a reclamación alguna y (b) el derecho a la estadía reservada.*

*Toda postergación en el arribo del huésped deberá ser comunicada al establecimiento por telegrama o fax a fin de que éste mantenga la disponibilidad del alojamiento por el período que cubre la seña remitida.*

*Art. 40: Para reservas de alojamiento realizadas por una agencia de viajes se considerará anulada la reserva, sin necesidad de indemnización al establecimiento, cuando dicha anulación haya sido realizada por escrito con (10) diez días de anticipación a la fecha de inicio de la estadía.*

*El establecimiento está autorizado a reclamar en carácter de compensación el equivalente a:*

- el 50 % de la seña cuando el preaviso haya sido recibido con 5 días de anticipación y*
- la totalidad del valor de la seña cuando el preaviso haya sido recibido con una anticipación menor a 5 días.*

*Art. 41: Cuando la reserva hubiera sido efectuada para huéspedes que viajan en grupo, su cancelación deberá efectivizarse con veinticinco (25) días de antelación a la fecha de arribo.*

*En caso de anulaciones parciales de las reservas de hasta un veinticinco (25) por ciento del total de huéspedes, el establecimiento no podrá efectuar reclamo alguno*

*siempre que la reducción en la cantidad de huéspedes objeto de la reserva le hubiera sido notificada fehacientemente con diez (10) días de anticipación a la llegada del grupo. De no haberse cumplido lo establecido anteriormente, la indemnización a abonar al establecimiento será la misma que la establecida en el Art. 40 para huéspedes individuales.*

*Art. 42: En caso de incumplimiento de la forma de pago fijada por contrato entre la agencia de viajes y el titular del establecimiento de alojamiento, este último tendrá derecho a anular la reserva solamente con su comunicación fehaciente a la agencia de viajes con diez (10) días de anticipación.*

*Art. 43: Si la reserva hubiera sido realizada por una agencia de viajes habilitada y confirmada fehacientemente por el establecimiento, ante el no arribo del o los huéspedes en la fecha prevista, el titular del establecimiento está obligado a mantener durante veinticuatro (24) horas dicha reserva. Transcurrido ese plazo podrá disponer del alojamiento y quedará facultado a facturar a la agencia el importe correspondiente a:*

- una pernoctación (a la tarifa de alojamiento vigente al momento de la utilización del servicio) cuando la reserva fuera por ese plazo.*
- el 50 % de la seña cuando la reserva fuera por un plazo mayor a un pernocte.*

*Art. 44: Si el huésped en forma particular o por intermedio de una agencia de viajes hubiera contratado determinada comodidad en un establecimiento, mediante la remisión de seña convenida y a su arribo el prestador no cumpliera con el contrato celebrado con su huésped o agencia de viajes ofreciéndole otra comodidad distinta o no disponiendo de la comodidad*

*solicitada; al huésped o agencia de viaje le asiste el derecho de reclamación y de exigir el cumplimiento del compromiso. Si el establecimiento no dispusiera de la comodidad está obligado a ofrecer una similar en otro establecimiento de su misma categoría o categoría superior, corriendo por su cuenta todas las diferencias tarifarias que surgieran.*

*Art. 45: En los casos en que no haya alojamiento disponible en la categoría similar o superior del establecimiento que no cumplió con la reserva y el huésped se debiera ubicar en una categoría inferior, el establecimiento responsable del incumplimiento deberá abonar al huésped una indemnización equivalente al 30% de la estadía correspondiente al servicio señalado, siempre y cuando no exista acuerdo entre las partes.*

*Art. 46: En caso que el huésped cuya reserva ha vencido se negara a la entrega de las comodidades que ocupa, el titular del establecimiento deberá poner el hecho en conocimiento del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia o el Organismo Municipal que tenga la delegación de estas funciones, quien previa verificación sumaria podrá ordenar el desalojo con el auxilio de la fuerza pública.*

*Art. 47: El titular del establecimiento puede exigir el inmediato desalojo del huésped frente a cualquiera de las siguientes circunstancias:*

- 1. Cuando el huésped se niegue a abonar su cuenta en la fecha establecida.*
- 2. Cuando su conducta no se ajuste a la moral, buenas costumbres, a lo que establece este Reglamento en forma probada y/o a las normas del establecimiento que deben estar publicadas a la vista del huésped.*
- 3. Cuando expire el plazo convenido de antemano entre el huésped y el propietario para que el primero abandone el establecimiento.*

*Art. 48: El retiro por parte del huésped sin cumplir la totalidad del compromiso de reserva que adquiriera, da derecho al establecimiento al cobro en carácter de indemnización, de los días que resten hasta un máximo de tres días de estadía.*

#### VIII. DE LAS FACILIDADES PARA DISCAPACITADOS

*Art. 49: Todo establecimiento de alojamiento turístico que se proyecte a partir de la vigencia de la presente Reglamentación y cuya capacidad supere las 15 (quince) unidades de alojamiento deberá prever:*

- 1. Unidades accesibles en las condiciones y la proporción que para cada clase se establezca,*
- 2. Accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades motoras.*

#### IX. DISPOSICIONES VARIAS

*Art. 50: Todos los alojamientos turísticos están obligados a exhibir en un lugar visible un libro autorizado por el Organismo Oficial de Turismo Municipal o Provincial, para quejas y reclamos de sus huéspedes -foliado y rubricado-. La existencia de dicho libro se comunicará en forma destacada a cada huésped.*

*Art. 51: Los alojamientos turísticos están obligados a comprobar y registrar debidamente la identidad de los huéspedes y suministrar a la autoridad policial y al*

*Organismo Oficial de Turismo los datos que le sean requeridos. A tal efecto se deberá llevar un control de las entradas y salidas de huéspedes mediante el “Registro de Pasajeros”, que deberá firmar el huésped previa presentación de algún documento que acredite su identidad.*

*Art. 52: Corresponde al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia en su acción reguladora y de ordenamiento de los alojamientos turísticos:*

- a) El registro, habilitación y clasificación de los establecimientos hoteleros*
- b) La regulación e inspección, a través de los servicios correspondientes de las condiciones de funcionamiento de estos alojamientos turísticos para asegurar en todo momento la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de la presente normativa.*
- c) La tramitación de las reclamaciones que puedan formularse en relación con las materias objeto de la presente reglamentación.*

*Art. 53: Toda actividad comercial que se desarrolle dentro del edificio principal del establecimiento de alojamiento turístico y en un espacio que hubiese sido presentado y/ o afectado como alojamiento turístico deberá ser autorizado por el Consejo Local de Alojamientos Turísticos, o el Consejo Provincial de Alojamientos Turísticos o en su defecto por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia; que evaluará:*

- a) la normal prestación de los servicios vinculados al alojamiento turístico*
- b) la proporción de espacio desafectado y*
- c) la vinculación del rubro comercial como complemento turístico del principal.*

*Art. 54: Todo uso no relacionado directamente con la explotación del servicio de alojamiento turístico y que se desarrolle en el mismo predio deberá necesariamente contar con la autorización del Consejo Local de Alojamientos Turísticos, o el Consejo Provincial de Alojamientos Turísticos o en su defecto por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Se podrá prescindir de dicha autorización en aquellos casos en que la “actividad no turística” se desarrolle en un espacio diferenciado y totalmente independiente del establecimiento de alojamiento turístico y cuente con accesos igualmente independientes.*

*Art. 55: Únicamente los establecimientos declarados “alojamientos turísticos” conforme a los requisitos exigidos en la presente Reglamentación y aquellos que efectúen ampliaciones o refacciones*

*destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.*

*Art. 56: Los alojamientos turísticos que se habiliten o que se encuentren ubicados en edificios o conjunto de edificios de interés arquitectónico o histórico y que para el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el presente Reglamento deban efectuar modificaciones que impliquen cambios arquitectónicos en su fachada o estructura, podrán eximirse de aquellas disposiciones que en tal sentido los afecten cuando así lo determine el Consejo Local de Alojamientos Turísticos, o el Consejo Provincial de Alojamientos Turísticos o en su defecto el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia. En tal caso deberán reemplazarse dichas exigencias por aquellas de servicio que dicho Organismo determine a tal fin.*

**PARTE II:**  
**DE LAS CLASES Y CATEGORÍAS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

*Art. 57: LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS SERÁN CLASIFICADOS Y CATEGORIZADOS a efectos de una clara comprensión por parte de los usuarios, según sus características arquitectónicas, diversidad y calidad de los servicios, equipamiento y capacidad, entre otros aspectos.*

*Art. 58: LAS CLASES Y CATEGORÍAS en las cuales podrán encuadrarse los alojamientos turísticos sin perjuicio de aquellos que puedan incorporarse conforme a la evolución de la oferta turística, son:*

*1. ALOJAMIENTOS DE CATEGORÍA ÚNICA*

⇒ *Albergues Turísticos*<sup>1</sup>

⇒ *Residencial*<sup>2</sup>

*2. ALOJAMIENTOS CATEGORIZABLES*

⇒ *Hotel: de 1 a 5 estrellas*<sup>3</sup>

⇒ *Hostería: de 1 a 5 estrellas*<sup>4</sup>

⇒ *Motel: de 1 a 5 estrellas*<sup>5</sup>

⇒ *Cabañas: de 1 a 5 estrellas*<sup>6</sup>

⇒ *Apart-hotel: de 1 a 5 estrellas*<sup>7</sup>

*3. COMPLEMENTO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS*

⇒ *Dormi*<sup>8</sup>

*Art. 59: LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN EN ESTRELLAS de los alojamientos turísticos será de carácter obligatorio y deberá ser requerida por los interesados conjuntamente con la habilitación.*

*Art. 60: Será de uso obligatorio el logo, extendido por la autoridad de aplicación, que acredita la clase y categoría del establecimiento. Su no utilización será objeto de sanción conforme se estipula en la Parte X de la presente Reglamentación.*

---

<sup>1</sup> Ver Parte IV- Cap. 1

<sup>2</sup> Ver Parte IV- Cap. 2

<sup>3</sup> Ver Parte V- Cap. 1

<sup>4</sup> Ver Parte V- Cap. 1

<sup>5</sup> Ver Parte V- Cap. 1

<sup>6</sup> Ver Parte V- Cap. 2

<sup>7</sup> Ver Parte V- Cap. 3

<sup>8</sup> Ver Parte VI

*Art. 61: Se denominará DORMi a aquellas unidades de vivienda tipo monoambiente con acceso independiente.*

*Únicamente podrá funcionar como complemento de otras clases de alojamiento y en una proporción no mayor al 30% del total de las unidades de alojamiento que presten al huésped el servicio de alojamiento con servicio de mucama. Este tipo de alojamiento complementario sólo será admisible en aquellos establecimientos cuya categoría no exceda a las tres estrellas.*

*La calidad de las instalaciones y servicios deberá corresponderse con la calidad exigida al establecimiento de alojamiento principal.*

*La superficie mínima total del dormi se determinará en función de: (a) su capacidad y (b) la categoría de la clase principal de la cual se constituya en alojamiento complementario.*

*Los dormis deberán contar con baño privado, dormitorio-estar-comedor, pudiendo habilitar cocina o kitchenette.*

*La capacidad máxima permitida será:*

- 4 plazas para establecimientos de dos y una estrella*
- 3 plazas para establecimientos de tres estrellas.*

*Los dormis podrán ser construidos en unidades individuales o adosadas de acuerdo a lo estipulado en el código urbano local.*

*Las unidades o módulos deberán estar separados entre sí por una distancia mínima de tres (3) mts. cuando la construcción sea de mampostería y de cuatro (4) mts. cuando sea de madera, siempre y cuando el código urbano local no especifique mayor distancia de separación.*

*Cuando los dormis se constituyan en complemento de la clase “cabañas” deberán cumplimentar en forma obligatoria la superficie de espacio libre que para la categoría de la clase principal se indique.*

*Cuando la unidad monoambiente sea complemento de las clases hotel, hostería y/ o motel, los dormis podrán estar integrados al edificio principal.*

*Art. 62: Se denominará como “COMPLEJO” al establecimiento constituido por dos o más clases de alojamiento reglamentados por la presente norma, ubicados en el mismo predio y con una única administración general.*

*El complejo se clasificará y categorizará en función de cada una de las clases y categorías que lo integran, debiéndose exhibir esta información en un mismo cartel de identificación del establecimiento y en todo tipo de material de promoción y venta.*

*Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 63: Se denominará como “RESORT” al establecimiento turístico comprendido en una o más clases de alojamiento definidas en el Art. 58 y que contenga instalaciones recreativas propias localizadas en un 50% -como mínimo- en el predio del resort, y el porcentaje restante en otros predios que posibilite realizar múltiples actividades turísticas relacionadas con algún tipo de deporte o actividad recreativa (esquí, montañismo, termalismo, golf, equitación, etc.). La denominación “Resort” será considerada como complemento de la clase predominante y no podrá incluirse como nombre comercial y/ o de fantasía del establecimiento.*

*Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 64: Se denominará “SPA” al establecimiento comprendido en alguna de las clases de alojamiento definidas en el Art. 58 y con una categoría igual o superior a tres estrellas, que presten servicios relacionados con tratamientos destinados a la belleza y/ o mejoramiento físico, como así también todos aquellos vinculados a la promoción y protección de una mejor calidad de vida.*

*La denominación “SPA” será considerada como complemento de la clase y categoría de alojamiento turístico. Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia quien determinará la documentación o acreditaciones requeridas para cada caso.*

*Art. 65: Cuando un establecimiento estuviera constituido por un conjunto de unidades de alojamiento que ostentaren distintas categorías, se otorgará al mismo una categoría resultante del promedio ponderado de las categorías presentadas. Dicho procedimiento tendrá lugar siempre y cuando no hubiere más de una estrella de diferencia entre las categorías promediadas; caso contrario se otorgará la categoría que ostentare el conjunto de unidades de alojamiento predominantes al menos un 75% de la capacidad del establecimiento calculada sobre la cantidad de unidades de alojamiento.*

**PARTE III:**  
**DE LAS DEFINICIONES**

*Art. 66: A los efectos de una clara comprensión por parte de los prestadores del servicio de alojamiento turístico se realizan las siguientes definiciones generales:*

- 1. TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO: toda persona física o jurídica que explota, con o sin fines de lucro, por cuenta propia un negocio sujeto a las disposiciones de la presente Reglamentación, en carácter de propietario, arrendatario, concesionario o cualquier otro título legítimo.*
- 2. HUÉSPED : toda persona que se aloje en un establecimiento o en unidades de alojamiento destinadas a esos fines, sin constituir su domicilio permanente en él, mediante el pago de una tarifa diaria o la adquisición por el régimen de tiempo compartido.*
- 3. ALOJAMIENTO: el servicio de alojamiento comprende el derecho al uso de las dependencias generales del establecimiento destinadas a los huéspedes, de la habitación o unidad de vivienda asignada y de su correspondiente baño, con todo su equipamiento e instalaciones.*
- 4. UNIDADES DE ALOJAMIENTO:: para la clase hotel, hostería, motel y residencial la unidad de alojamiento es el módulo habitacional, entendiéndose como tal a la habitación y cuarto de baño. Para la clase cabañas, apart hotel y dormi la unidad de alojamiento es la unidad de vivienda turística compuesta por uno o varios ambientes para dormir, un estar-comedor, cocina o kitchenette y cuarto de baño.*
- 5. HABITACIONES: constituyen unidades de alojamiento compuestas como mínimo por un ambiente para dormir.*
- 6. UNIDAD DE VIVIENDA: unidad de alojamiento compuesta por ambientes destinados a habitaciones, cocina o kitchenette, baño privado y estar-comedor.*
- 7. HABITACIÓN SINGLE: es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de una sola persona.*
- 8. HABITACIÓN DOBLE: es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de dos personas, en dos camas individuales o en una cama doble matrimonial.*
- 9. HABITACIÓN TRIPLE: es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de tres personas, en una cama individual y una doble matrimonial o bien en tres camas individuales.*
- 10. HABITACIÓN CUÁDRUPLE: es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de cuatro personas distribuidas en una doble matrimonial y dos individuales o cuatro individuales.*
- 11. DEPARTAMENTO: unidad de un establecimiento compuesta por dos o más habitaciones comunicadas con un espacio común y cuarto de baño, y cuyos*

*ambientes conforman una sola unidad con tarifa única y con una sola salida al pasillo o espacios comunes.*

*La capacidad máxima de un departamento no deberá exceder las 8 plazas distribuidas en al menos dos habitaciones cuádruples.*

*Los departamentos deberán disponer como mínimo de un cuarto de baño completo cada cinco plazas más uno adicional cuando se supere esa capacidad.*

*12.HABITACIONES EN CONEXIÓN: dos habitaciones contiguas dotadas cada una con baño privado completo- con capacidad máxima de cuatro plazas cada una- que se comunican entre sí con una separación de doble puerta.*

*13.SUITE: alojamiento compuesto por uno o dos dormitorios, con igual cantidad de baños y otro ambiente independiente amoblado como sala de estar.*

*14.BAÑO PRIVADO: ambiente sanitario que conforma una sola unidad con la habitación.*

*15.AÑO COMPARTIDO: ambiente sanitario que sirve para dos habitaciones como mínimo y a seis plazas como máximo.*

*16.BAÑO DE USO PÚBLICO: ambiente sanitario diferenciado por sexo, ubicado en lugares de acceso público.*

*17.PENSIÓN COMPLETA: servicio que además de alojamiento y desayuno, brinda almuerzo y cena incluidos en la tarifa.*

*18.MEDIA PENSIÓN: servicio que además de alojamiento y desayuno, brinda almuerzo o cena incluidos en la tarifa.*

*19.LAPSO MÍNIMO DE COMIDAS: establécese como lapsos mínimos para las comidas:*

*20.a) desayuno: tres horas*

*21.b) almuerzo: dos horas*

*22.c) cena: dos horas.*

*23.VIAJEROS EN GRUPO: se considera como tal a un número de personas que viajan juntas, a las que se considera como una unidad, y a los que se concede condiciones y/ o tarifas especiales contractualmente fijadas.*

*24.VIAJEROS INDIVIDUALES: son las personas que viajan en forma particular y como consecuencia de ello no gozan de condiciones especiales de grupo.*

*25.OFFICE: local de servicio y lugar para guardar útiles de limpieza, blanco y otros insumos propios de las habitaciones.*

*26.KITCHENETTE: espacio reducido que contará como mínimo con anafe de dos hornallas, una mesada con pileta con agua fría y caliente mezclables, heladera y alacena.*

*27.COCINA: espacio que contará como mínimo con anafe de tres hornallas, horno (cualquiera sea su sistema de funcionamiento), una mesada con pileta con agua fría y caliente mezclables, heladera y alacena.*

**PARTE VII:**  
**DE LA HABILITACIÓN, CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN**

TÍTULO I: *DE LA CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS PARA SER DESTINADOS A LA  
EXPLOTACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS*

*Art. 110: Las personas físicas o jurídicas interesadas en la construcción de edificios para ser destinados a la explotación de alojamientos turísticos, con o sin fines de lucro, elevarán al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia la siguiente documentación en carácter de declaración jurada:*

- 1. Nota de presentación indicando los datos de filiación del inversor o fotocopia autenticada del contrato social legalizado para los casos en que el propietario fuera una persona de existencia jurídica, y la clase y categoría que aspira ser encuadrado el establecimiento a construir.*
- 2. Copia autenticada del título de propiedad del inmueble o documentación que acredite la tenencia de la propiedad.*
- 3. Plano de ubicación general del proyecto, con su correspondencia de localización con el plan regulador de la ciudad o planificación urbana existente de la misma. Para aquellas obras a ser construidas fuera de ejidos municipales, los planos serán presentados conforme a los requisitos establecidos por la Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano o por el Organismo que en un futuro lo reemplace en sus funciones.*
- 4. Planos de planta con silueta de equipamiento, corte y fachada (por duplicado), preferentemente acotados en escala municipal y visados en previa por el municipio local conforme a las pautas establecidas en el Código Urbano y de Edificación vigente en la localidad en la que se erigirán las obras; o por la Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano para aquellas construcciones situadas fuera del ejido urbano o por el Organismo que en un futuro lo reemplace en sus funciones.*
- 5. Memoria descriptiva y ficha técnica completada y firmada por el titular del establecimiento y el proyectista con carácter de declaración jurada.*

*Art. 111: El Organismo Oficial de Turismo de la Provincia evaluará la documentación presentada por el inversor y emitirá un informe técnico que especificará las observaciones realizadas al proyecto para ser encuadrado en la clase y categoría indicada por el inversor.*

TITULO II: DE LA HABILITACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
DESTINADOS A LA EXPLOTACIÓN TURÍSTICA

*Art. 112: El titular del establecimiento, en forma previa al inicio de su actividad como prestador de servicio de alojamiento turístico; solicitará por escrito la HABILITACIÓN Y CLASIFICACIÓN al:*

- *Municipio mediante intervención del Consejo Local de Alojamientos Turísticos; o*
- *al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia por intermedio del Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia -cuando el Consejo Local de Alojamientos Turísticos no se hubiere constituido.*

*A tal efecto se deberá adjuntar la documentación que a continuación se detalla:*

- 1. Informe técnico elaborado por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia. (Art. 111)*
  - 2. Planos definitivos de obra (donde se dejará constancia de las modificaciones efectuadas a la previa sí las hubiera)*
  - 3. Final de obra otorgado por la autoridad competente.*
  - 4. Planos de la ubicación de dispositivos contra incendios y de los sistemas de alarma utilizados, visados por la autoridad competente.*
  - 5. Fotografías del establecimiento: una por cada local y/ o área de servicio.*
  - 6. Fotocopia autenticada del contrato social legalizado para los casos en que el propietario fuera una persona de existencia jurídica.*
  - 7. Fotocopia autenticada del contrato en caso de que los responsables del establecimiento realizaran su explotación a través del régimen de franquicia, concesión o alquiler.*
  - 8. Nombre comercial propuesto para el establecimiento, dirección, lugar para recibir notificaciones y número de teléfono.*
- Se deberá proponer al menos tres denominaciones optativas para el establecimiento. Dichas denominaciones deberán atender a las exigencias estipuladas en el Art. 4 de la presente Reglamentación.*
- 9. Actualización de ficha técnica: completada y firmada por el titular del establecimiento y el proyectista con carácter de declaración jurada; donde se detallen las características de los locales, mobiliario e instalaciones con que cuenta el establecimiento; servicios que proporcione y cualquier otro dato que sirva a efectos de la definición de su clase y categoría.*
  - 10. Solicitud de relevamiento elevada al Organismo responsable del otorgamiento de la habilitación y clasificación; a efectos de constatar la información declarada en la ficha técnica.*

*Constatada esta documentación el Consejo correspondiente o en su defecto el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia otorgará la CLASIFICACIÓN PROVISORIA. El Organismo Oficial de la Provincia realizará la INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, válida por 60 días corridos, para la tramitación de la licencia comercial respectiva. En esta instancia se otorgará la*

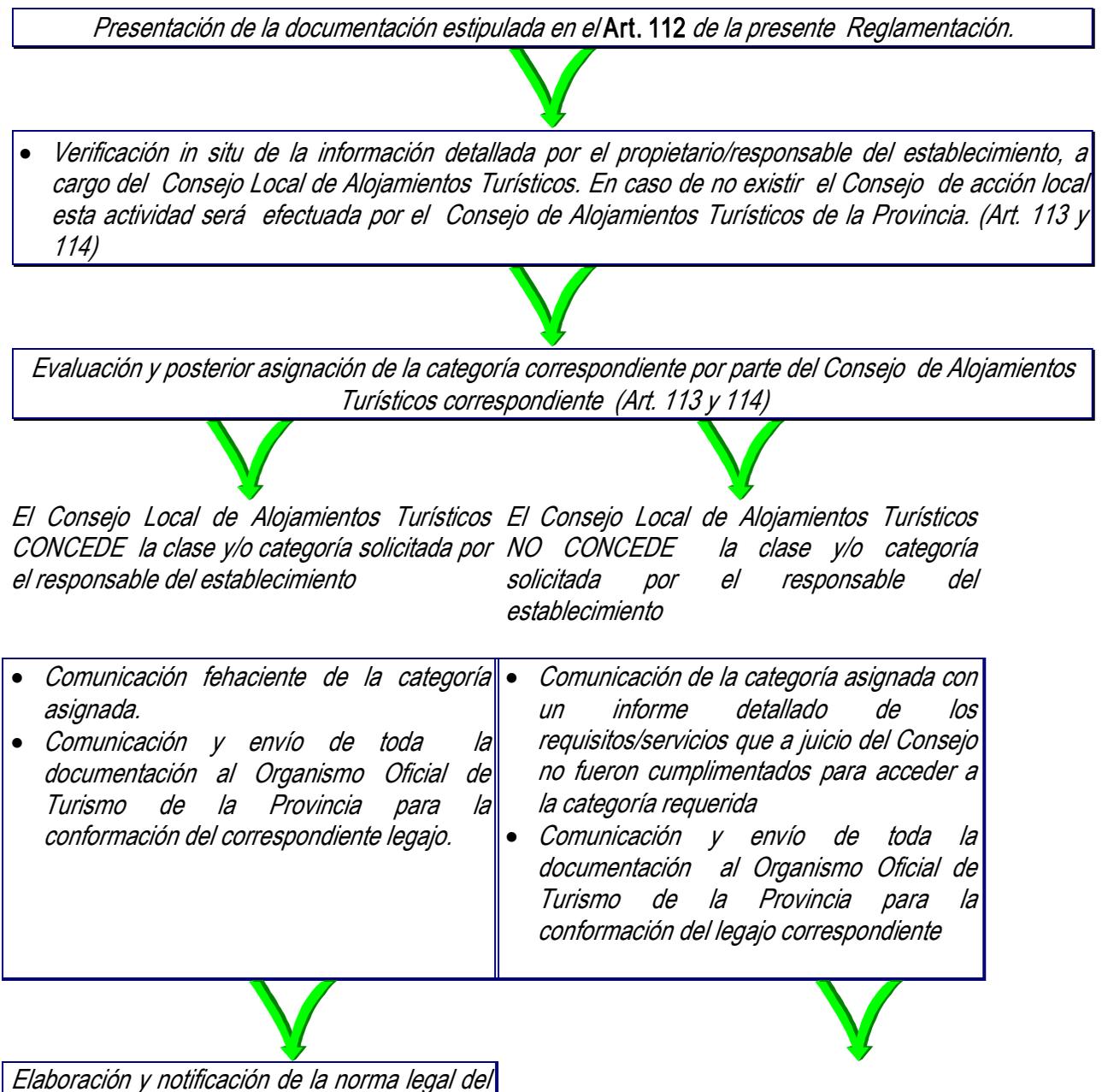
*HABILITACIÓN SIN CATEGORÍA. La habilitación con categoría se concederá luego de transcurridos los noventa (90) días de funcionamiento del establecimiento.*

**TITULO III: DE LA CATEGORIZACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

*Art. 113: La categorización de un establecimiento de alojamiento turístico deberá solicitarse al Consejo Local de Alojamientos Turísticos. En caso de que éste no se hubiere constituido, el trámite será requerido al Consejo de Alojamientos de la Provincia.*

*Art. 114: Si por determinadas circunstancias los Consejos de Alojamientos Turísticos, tanto Local y/o Provincial no se hubieren constituido; el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia deberá resolver las instancias de habilitación, clasificación y categorización de los establecimientos que solicitaren dicho trámite.*

*Art. 115: El procedimiento de categorización constará de las siguientes etapas:*



*Organismo Provincial de Turismo asignando la clase y categoría al establecimiento.*

*En este caso el propietario/responsable del establecimiento podrá: -continúa pág. siguiente-*



- 1) Aceptar el dictamen elaborado por el Consejo de Alojamientos Turísticos, o*
- 2) Apelar a la categoría otorgada en primera instancia, previa fundamentación del rechazo al dictamen sobre la base de la interpretación de la presente Reglamentación.*

#### *TITULO IV: DE LA APELACIÓN DE LA CATEGORÍA OTORGADA EN PRIMERA INSTANCIA*

*Art. 116: Cuando el titular de un establecimiento de alojamiento turístico considere que su establecimiento ha sido ubicado en una clase y/ o categoría que a su juicio, y a la luz de la interpretación de la presente Reglamentación, no es la que corresponde; podrá apelar la norma legal que la/ s determina.*

*Art. 117: El titular de un establecimiento de alojamiento turístico tendrá derecho a una única instancia de apelación, a excepción de que la determinación emane del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 118: Presentación de la Apelación*

- Si la categorización fue otorgada por el Consejo Local de Alojamientos Turísticos, la apelación deberá presentarse al Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén.*
- Si la categorización fue otorgada por el Consejo de Alojamientos Turísticos Provincial, la apelación deberá presentarse al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia de Neuquén.*

*Art. 119: La instancia de apelación constará de las siguientes etapas:*

*1) Recepción, a cargo del órgano responsable de la revisión del dictamen, de la información remitida por las partes:*

*a. Documentación establecida en el Art. 112*

*b. Ficha de verificación de las instalaciones y servicios ofrecidos en el establecimiento.*

*c. Informe y dictamen elaborado por el Consejo de Alojamientos Turísticos responsable de la asignación de la categoría en primera instancia.*

*2) Análisis de la información remitida por las partes.*

*3) Evaluación y asignación de la categoría definitiva.*

*4) Envío de toda la documentación pertinente al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia a efectos del dictado de la norma legal asignando la clase y categoría.*

*Art. 120: Las remodelaciones y/o ampliaciones del soporte físico de los establecimientos o la adopción de nuevas formas de administración y/o gestión que pudieran modificar la clase o categoría de los mismos, deberán realizarse con la autorización previa del Consejo de Alojamientos Turísticos correspondiente; para lo cual el titular del establecimiento presentará la documentación pertinente. La no solicitud de autorización facultará al Consejo correspondiente o en su defecto al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia a actuar de oficio.*

*Art. 121: Los Consejos Locales de Alojamientos Turísticos y/ o el Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia, o en su defecto el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia podrán rever de oficio o a pedido de terceros la clase y/o categoría otorgadas a un establecimiento.*

*Art. 122: Cuando un establecimiento ostentare una categoría que a raíz del estado de conservación del soporte físico, la obsolescencia de sus instalaciones y/ o la calidad y diversidad de los servicios que se prestan, no lo hicieran merecedor de dicha categoría; los Consejos de Alojamientos Turísticos o en su defecto el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia (previo análisis de la naturaleza y gravedad de las deficiencias detectadas) podrán:*

*1) Otorgar un plazo máximo de 6 (seis) meses no prorrogable a fin de que el titular del establecimiento -previo compromiso por escrito- adecue el servicio a las exigencias de la categoría que ostenta.*

*Esta decisión será comunicada en forma fehaciente al titular del establecimiento que diera lugar a la intervención, precisándose los aspectos que deberá modificar para continuar en la clase y categoría concedida oportunamente; o*

*2) Asignar mediante norma legal del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia otra categoría inferior, cuando el titular del establecimiento no aceptare modificar las instalaciones y/o servicios observados por el Consejo u Organismo correspondiente.*

*Art. 123: Los alojamientos turísticos HABILITADOS MEDIANTE EL DECRETO 2308/ 79 no serán objeto de la revisión de la CLASE que le fuera concedida mediante dicha*

*reglamentación. Esta exclusión sólo se aplicará en lo que atañe a la clasificación y de ningún modo a lo que concierne a la revisión de la categoría que ostentaren.*

*Art. 124: La categoría que se adjudique a un alojamiento turístico no revestirá el carácter de permanente, la misma tendrá una vigencia máxima de 2 (dos) años. No obstante la categoría podrá ser objeto de revisión cuando el Consejo correspondiente o Organismo Oficial de Turismo de la Provincia lo consideren pertinente.*

*Art. 125: Las municipalidades no podrán extender las respectivas Licencias Comerciales sin la constancia de la inscripción en el Registro de Alojamientos Turísticos otorgada por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

**PARTE VIII:**  
**DE LOS CONSEJOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

**CAPITULO 1: EL CONSEJO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN**

*Art. 126: Créase, a partir de la sanción de la presente Reglamentación, el Consejo de Alojamiento Turístico de la Provincia de Neuquén que estará integrado por:*

- a) dos representantes titulares y dos suplentes del Sector Público Provincial, de los cuales al menos uno deberá pertenecer al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*
- b) dos representantes titulares y dos suplentes de la actividad privada designados a propuesta de las organizaciones que nuclean a los prestadores del servicio de alojamiento turístico y que posean necesariamente personería jurídica.*

*Art. 127: Los representantes en el Consejo pertenecientes al sector privado y al sector público provincial ejercerán sus funciones ad-honorem y permanecerán un año en sus cargos, pudiendo:*

- a) Ser removidos de los mismos antes de la finalización de sus mandatos por decisión de las organizaciones a las que representan*
- b) Ser reelectos por la entidad u organismo que representan.*

*Art. 128: La Presidencia y la Secretaría del Consejo serán ejercidas por el o los representantes del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 129: En caso de ausencia del Presidente del Consejo este cargo será ocupado por el funcionario que sea designado a tal fin por el titular del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 130: Serán responsabilidades del Consejo:*

- 1. Promover la conformación de los Consejos Locales de Alojamiento Turístico y supervisar su funcionamiento, velando porque los mismos cumplan en tiempo y forma con las responsabilidades que le son propias, y propiciando la objetividad y transparencia de sus actos.*
- 2. Cuando no se haya constituido el Consejo de Alojamiento Turístico Local, será su responsabilidad:*
  - a) Recepcionar la solicitud de habilitación del establecimiento elevada por su propietario o responsable.*
  - b) Analizar y verificar la información documentada y presentada por el inversor, en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Esta tarea deberá efectuarse necesariamente por el miembro (titular o suplente) representante del sector público o a quien éste designe; pudiendo*

*participar de la misma manera un miembro (titular o suplente) del sector privado. Transcurrido dicho plazo el Consejo deberá expedirse sobre la asignación o no de la*

- c) clase solicitada, quedando facultado para realizar al propietario las consultas que crea convenientes.*
  - d) Clasificar y categorizar a los alojamientos turísticos de su jurisdicción.*
  - e) Comunicar fehacientemente al titular del establecimiento, la clase y categoría otorgada.*
  - f) Notificar al titular del establecimiento cuando a su criterio no se cumplieran los requisitos o no se prestaran la totalidad de los servicios para el otorgamiento de la categoría solicitada; y conceder un plazo razonable para la implementación de los servicios faltantes que habrán de permitirle acceder a la categoría requerida al iniciar el trámite.*
- 3. Disponer en todo lo referido a las excepciones al régimen clasificatorio.*
  - 4. Proponer de oficio o a solicitud de terceros, la revisión de categoría de aquellos establecimientos que a su criterio hubieran discontinuado en la calidad y/o diversidad del servicio de la categoría en la que se encuentran homologados.*
  - 5. Recibir las apelaciones de aquellos establecimientos en disconformidad con la clase y/o categoría otorgada por los Consejos Locales.*

*Art. 131: Este Consejo deberá reunirse en todos los casos que lo convoque el Presidente del cuerpo y podrá sesionar con un mínimo del 50% de sus miembros, siempre y cuando estén representados el sector privado y público provincial.*

*Art. 132: Las decisiones del cuerpo serán adoptadas por simple mayoría de votos; en caso de empate el voto del Presidente del cuerpo será computado como doble.*

*Art. 133: Las decisiones de este cuerpo deberán ser ratificadas mediante acto resolutivo del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia cuando la causa así lo requiera.*

## **CAPITULO 2: LOS CONSEJOS LOCALES DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

*Art. 134: Por decisión de los Gobiernos Municipales podrán crearse los Consejos Locales de Alojamiento Turístico en aquellas municipalidades y/ o Comisiones de Fomento cuyo ejido coincida con un centro turístico.*

*Art. 135: El Consejo Local estará integrado por:*

- a) Dos representantes titulares y dos suplentes a propuesta de las Asociaciones Hoteleras, Cámaras de Industria, Comercio y Turismo o cualquier entidad con personería jurídica, que nuclea a los prestadores del servicio de alojamiento del centro turístico.*
- b) Dos representantes de la Municipalidad o Comisión de Fomento y dos suplentes, de los cuales al menos uno de ellos deberá pertenecer al sector Turismo y el otro a Obras Públicas del organismo.*

*Art. 136: Los integrantes del Consejo ejercerán sus funciones ad-honorem y permanecerán en sus cargos por el término de un año, pudiendo ser removidos de los mismos antes de la finalización de su mandato por decisión de la institución a la que representan, como así también reelectos por la misma entidad.*

*Art. 137: La Presidencia del cuerpo será ejercida por un funcionario municipal del área de Turismo. En caso de ausencia del Presidente, este cargo será ocupado por el funcionario que en ese momento lo reemplace en el ejercicio de sus funciones en el Organismo de Turismo del Municipio.*

*Art. 138: Este Consejo deberá reunirse en todos los casos que lo convoque el Presidente del cuerpo y podrá sesionar con un mínimo del 50% de sus miembros, siempre y cuando estén representados el sector privado y público municipal.*

*Art. 139: Las decisiones se tomarán por simple mayoría de votos, en caso de empate el Presidente tendrá doble voto.*

*Art. 140: Las decisiones del cuerpo deberán ser ratificadas o rectificadas por el Consejo Provincial de Alojamiento Turístico y por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia mediante acto resolutivo, cuando la causa así lo requiera.*

*Art. 141: Serán responsabilidades del Consejo:*

- 1. Recepcionar la solicitud de habilitación del establecimiento elevada por su propietario o responsable.*

2. *Analizar y verificar la información documentada y presentada por el inversor, en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Esta tarea deberá efectuarse necesariamente por representantes del sector público o a quién éste designe; pudiendo participar de la misma manera un miembro (titular o suplente) del sector privado. Transcurrido dicho plazo el Consejo deberá expedirse sobre la asignación o no de la clase solicitada, quedando facultado para realizar al propietario las consultas que crea convenientes.*
3. *Clasificar y categorizar a los alojamientos turísticos de su jurisdicción.*
4. *Comunicar fehacientemente al propietario o responsable del establecimiento, la clase y categoría otorgadas.*
5. *Notificar al propietario o responsable del establecimiento hotelero cuando a su criterio no se cumplieran los requisitos o no se prestaran la totalidad de los servicios para el otorgamiento de la categoría solicitada; y conceder un plazo máximo razonable para la implementación de los servicios faltantes que habrán de permitirle acceder a la categoría requerida al iniciar el trámite.*
6. *Disponer en todo lo referido a las excepciones al régimen clasificatorio.*
7. *Proponer de oficio o a solicitud de terceros, la revisión de la categoría de aquellos establecimientos que a su criterio hubieran discontinuado en la calidad y/o diversidad del servicio de la categoría en la que se encuentran homologados.*

*Art. 142: En caso que el Consejo Local no cumpla en tiempo y forma con sus responsabilidades, estas últimas deberán ser asumidas por el Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia o por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*

*Art. 143: Los inspectores del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia deberán vigilar periódicamente, de oficio o por denuncia, los establecimientos a los que se refiere la presente Reglamentación; adecuando sus procedimientos a las disposiciones de las leyes vigentes.*

*En el ejercicio de sus funciones, están autorizados a:*

- 1. Tener acceso a los establecimientos de alojamiento.*
- 2. Exigir la exhibición de la documentación requerida por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*
- 3. Hacer uso de la fuerza pública cuando fuera necesario.*

*Art. 144: Las inspecciones que realicen los funcionarios del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, se ajustarán, cuando comprobaren cualquier infracción punible en cuanto a procedimientos, a las normas que fijan los artículos siguientes:*

*Art. 145: Cuando los inspectores debidamente autorizados por el Organismo Oficial de Turismo de la Provincia comprobaren cualquier infracción punible, procederán a labrar un acta circunstanciada del hecho. En el mismo acto notificarán al infractor, que dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes deberá producir su descargo, acompañando toda prueba que haga a su derecho ante el Organismo Oficial de Turismo. La documentación así reunida será elevada al máximo funcionario de dicho Organismo, quien en el plazo de cinco días (5) dictará resolución fundada, la que deberá notificarse fehacientemente al interesado por el medio más rápido de comunicación escrita.*

*Art. 146: En el caso en que el titular del establecimiento no permita la entrada de los inspectores, éstos se limitarán a hacer constar el hecho labrando el acta correspondiente, la que se formulará y suscribirá en la forma que indica el Art. 145. Servirá este acta de constancia para la aplicación de la sanción respectiva.*

*Art. 147: El titular del establecimiento, o su/s representante/s o personal dependiente podrán suscribir las actas. Si los presuntos infractores o sus representantes se negaran a suscribir las actas, se hará constar tal circunstancia por ante dos testigos.*

*Art. 148: Contra la resolución condenatoria que dicte el máximo funcionario del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, la parte interesada podrá interponer recurso jerárquico de acuerdo a las disposiciones vigentes en la Provincia.*

*Art. 149: El Organismo Oficial de Turismo de la Provincia no dará curso al trámite de recurso jerárquico ante la aplicación de multas por infracciones a las normas reglamentarias establecidas en la presente, si el infractor no agrega a su recurso la boleta de depósito de Rentas Generales de la Provincia, por el valor de la multa, importe que le será reintegrado en caso de que resuelva favorablemente sobre el recurso interpuesto.*

*Al no depositar la multa dentro de los quince días (15) corridos de ser notificado, quedará firme la infracción, caducando el recurso jerárquico.*

*Art. 150: El Organismo Oficial de Turismo de la Provincia estará facultado para delegar, mediante convenio, el ejercicio de las actividades de relevamiento e inspección a los Municipios y/o Comisiones de Fomento.*



## **PARTE X: DE LAS SANCIONES**

*Art. 151: El Organismo Oficial de Turismo de la Provincia de Neuquén tendrá a su cargo la aplicación de las sanciones establecidas en el presente Reglamento.*

*Art. 152: Se considerarán INFRACCIONES, a los efectos de la presente Reglamentación, las siguientes situaciones:*

- 1. La apertura de un establecimiento de alojamiento turístico y/o la prestación del servicio de alojamiento en forma habitual, sin la previa habilitación del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia ni su inscripción en el Registro de Alojamientos Turísticos de la Provincia del Neuquén.*
- 2. La falta o incumplimiento total o parcial de alguno de los requisitos mínimos fijados para la clase y categoría en la que se encuadra el establecimiento.*
- 3. La no disponibilidad y/o su falta de actualización del Registro de Pasajeros y/o Libro de Quejas o Reclamos, que deberán encontrarse debidamente foliados, firmados por autoridad competente y a disposición del huésped; al que se informará de su existencia en lugares claramente visibles.*
- 4. Las modificaciones realizadas en alguna instalación y/o servicio, efectuadas sin previo aviso y autorización del Consejo de Alojamientos Turísticos correspondiente y sin aprobación del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, siempre y cuando dichas modificaciones implicaran una reducción en la calidad del servicio prestado; pudiendo consecuentemente alterar la clase o disminuir la categoría del establecimiento.*
- 5. El cierre transitorio del establecimiento sin previo aviso al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.*
- 6. La puesta en vigencia y la modificación de tarifas sin que mediere aviso fehaciente al Organismo Oficial de Turismo.*
- 7. La exhibición en la entrada del establecimiento, folletería, publicidad, facturas y papelería en general de una clase y/o categoría distinta a la homologada por el Organismo Oficial de Turismo.*
- 8. El no cumplimiento de las reservas de huéspedes previamente señadas.*
- 9. El no cumplimiento de las condiciones del servicio contratado por intermedio de agencias de viajes o por el huésped particular, previo pago de la seña correspondiente.*
- 10. La no presentación destacada y en lugar visible al público de las tarifas correspondientes.*
- 11. La instalación de camas adicionales a las permitidas como suplementarias en función a lo establecido en la presente Reglamentación.*

12. *La falta de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario, equipamiento y de todas aquellas cuestiones vinculadas a condiciones de seguridad e higiene en la prestación del servicio al huésped.*

13. *Irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de maltrato o desconsideración hacia el huésped, demostrado:*

a) *mediante el registro de cuatro o más asientos en el libro de quejas en un lapso de seis meses o*

b) *con dos o más denuncias efectuadas al organismo de aplicación en un lapso de seis meses.*

*Art. 153: Las sanciones a esta reglamentación revestirán el carácter de:*

1. *Apercibimiento*

2. *Multa*

3. *Inhabilitación*

4. *Clausura*

*Art. 154: Toda vez que un establecimiento incurriera en alguna falta deberá labrarse un acta circunstanciada de todo lo verificado que brinde prueba o testimonio de la infracción que se imputa.*

*Dicha acta deberá labrarse con o sin la presencia del titular o responsable del establecimiento.*

*Art. 155: A los efectos de la graduación de las penas expresadas en el Art. 153 se deberán considerar los siguientes elementos de juicio:*

a) *naturaleza y circunstancias del incumplimiento;*

b) *antecedentes del infractor;*

c) *perjuicios ocasionados a los interesados y al prestigio del turismo institucional de la Provincia.*

*Art. 156: Las sanciones de inhabilitación y clausura podrán aplicarse como principal o complementaria de la sanción de multa.*

*Art. 157: Las multas oscilarán entre diez (10) y cien (100) veces la tarifa diaria correspondiente a la habitación doble, vigente al momento de aplicarse la sanción.*

*Art. 158: RÉGIMEN SANCCIONATORIO*

INFRACCIÓN	SANCIÓN (MÍNIMA Y MÁXIMA)
1. Apertura de un establecimiento de alojamiento turístico y/o prestación del servicio en forma habitual, sin la previa habilitación ni su inscripción en el Registro de Alojamientos Turísticos de la Provincia, salvo recurso administrativo en su habilitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clausura previa intimación de cierre.</li> </ul>
2. La falta o incumplimiento total o parcial de alguno de los requisitos mínimos fijados para la clase y categoría de alojamiento turístico en la que se encuadra el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apercibimiento</li> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 10 tarifas diarias hasta clausura, si hubiere mediado apercibimiento.</li> </ul>
3. La no disponibilidad y/o su falta de actualización del Registro de Pasajeros y/o Libro de Quejas o Reclamos, que deberán encontrarse foliados, firmados por autoridad competente y a disposición del huésped; al que se informará de su existencia en lugares claramente visibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 10 tarifas diarias hasta clausura, si hubiere mediado apercibimiento previo..</li> </ul>
4. Las modificaciones realizadas en alguna instalación y/o servicio, efectuadas sin previo aviso y autorización del Consejo de Alojamientos Turísticos correspondiente y sin aprobación del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia, siempre y cuando dichas modificaciones implicaran una reducción en la calidad del servicio prestado; pudiendo consecuentemente alterar la clase o disminuir la categoría del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura, previo apercibimiento e intervención.</li> </ul>
5. El cierre transitorio del establecimiento sin previo aviso al Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 10 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
6. Puesta en vigencia y la modificación de tarifas sin que mediare aviso fehaciente al Organismo Oficial de Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 10 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
7. La exhibición en la entrada del establecimiento, folletería, publicidad, facturas y papelería en general de una clase y/o categoría distinta a la homologada por el Organismo Oficial de Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
8. El no cumplimiento de las reservas de huésped previamente señadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
9. El no cumplimiento de las condiciones del servicio contratado por intermedio de agencias de viajes o por el huésped particular, previo pago de la seña correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
10.La no presentación destacada y en lugar visible al público de las tarifas correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apercibimiento, multas hasta clausura.</li> </ul>
11.La instalación de camas adicionales a las permitidas como suplementarias en función a lo establecido en este Reglamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura.</li> </ul>
12.La falta de mantenimiento de la infraestructura, equipamiento, mobiliario y de todas aquellas cuestiones vinculadas a condiciones de seguridad e higiene en la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa equivalente a un mínimo de 41 tarifas diarias hasta clausura, previo apercibimiento.</li> </ul>

prestación del servicio al huésped.	
13. Irrespetuosidad, descortesía o cualquier otra forma de maltrato hacia el huésped	• Apercibimiento, multas hasta clausura.

*Art. 159: GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES*

TIPO DE INFRACCIÓN	APERCIBIMIENTO	MULTA			INHABILITACIÓN			CLAUSURA -HASTA REGULARIZAR SITUACIÓN-
		De 10 a 20 tarifas diarias	De 21 a 40 tarifas diarias	De 41 a 100 tarifas diarias	De 10 a 20 días	De 21 a 40 días	De 41 a 60 días	
1								..... ..
2	..... ..	..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
3	..... ..	..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
4	..... ..			..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
5		..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
6		..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
7				..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
8				..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
9				..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
10	..... ..	..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
11				..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
12	..... ..			..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..
13	..... ..	..... .	..... .	..... .	..... .	..... .	..... ..	..... ..