

## **INSTRUCCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA ANTE CASOS DE COVID-19 Y GARANTIZAR LA ADECUADA ATENCIÓN A LAS PERSONAS TURISTAS QUE DEBEN REALIZAR EL AISLAMIENTO DOMICILIARIO.**

La Ley 2/2021, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOE 76, 30/03/2021), establece en su artículo 12, Hoteles y alojamientos turísticos:

*“Las administraciones competentes deberán asegurar el cumplimiento por los titulares de hoteles y alojamientos similares, alojamientos turísticos, residencias universitarias y similares, y otros alojamientos de corta estancia, campings, aparcamientos de caravanas y otros establecimientos similares, de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que aquellas determinen. (...)”*

Por otra parte, el Acuerdo de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la Covid-19 (DOGV 8841, 20/06/2020) establece en su punto cuarto relativo a planes específicos de seguridad, protocolos y guías, que las medidas previstas en el presente acuerdo podrán ser completadas por planes específicos de seguridad, protocolos organizativos y guías adaptadas a cada sector de actividad, que serán aprobados por las administraciones competentes.

Además, se tendrán en cuenta las disposiciones vigentes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en materia de salud pública en el ámbito de la Comunitat Valenciana, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, relativas a hoteles, albergues turísticos, casas rurales y otros alojamientos, respecto de la apertura de zonas comunes, aforo, medidas de distanciamiento, higiene y prevención y ventilación.

El Acuerdo de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la Covid-19, establece que *los servicios de inspección municipales y autonómicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, serán los encargados de vigilar el cumplimiento de las medidas adoptadas en este acuerdo. Los posibles incumplimientos serán sancionados por las autoridades competentes de acuerdo con la legislación aplicable*

El protocolo general de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la Covid-19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos aprobado por la Secretaria Autonómica de Sanidad Universal y Salud Pública y del sistema sanitario público de la Conselleria de Salud pública, de 25 de mayo de 2021 (en adelante el protocolo) establece la posibilidad de contar con alojamientos habilitados que pudieran alojar a personas turistas derivadas de alojamientos reglados. Turisme Comunitat Valenciana y Hosbec han habilitado el servicio “Hospitality Tourism – Hotel Refugio”, sin embargo, dada la actual situación y disponibilidad



de plazas que se han podido establecer, este servicio se limitará a casos de personas turistas que no pudieran volver a su país de origen desde uno de los aeropuertos de la Comunitat Valenciana por haber dado positivo en COVID-19 en una prueba PDIA realizada en el mismo aeropuerto y una vez finalizado su contrato con un alojamiento reglado inmediatamente antes de dicha prueba.

Así pues, tanto el resto de personas turistas, como los establecimiento en los que estuvieran alojados, deberán asumir el cumplimiento de las medidas del protocolo cuando no se cuente con un alojamiento habilitado para derivar a esas personas turistas.

Cabe resaltar el hecho de que el Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, de aprobación del Reglamento regulador del alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana prohíbe el alquiler individual de habitaciones en viviendas turísticas, por lo que en ningún caso cabrá acudir a esta figura por parte de ningún establecimiento. Aún así, y sin menos cabo de la oportuna actuación de la inspección y, en su caso, la correspondiente sanción, se deberá mantener alojada a la persona turista que requiriera, según el protocolo, realizar el aislamiento domiciliario para dar cumplimiento al mismo.

Todo establecimiento de alojamiento turístico debe asumir la responsabilidad de dar cobertura a las personas turistas que deban realizar el aislamiento domiciliario estando vigente el contrato, sin que, una vez concluido este, se puedan tomar medidas por parte del establecimiento que comporten el incumplimiento del protocolo

Tomando en consideración el protocolo y teniendo en cuenta que el artículo 14 del Decreto 169/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Presidencia de la Generalitat dispone que corresponde la competencia en materia de turismo a la Presidencia de la Generalitat, atribuyendo a la Secretaría Autonómica de Turismo las funciones en materia de política turística, y a la Dirección General de Turismo, las competencias en materia de promoción y ordenación del turismo, así como las funciones de control, coordinación y supervisión de la actividad y funcionamiento de Turisme Comunitat Valenciana, y las competencias administrativas en el ámbito normativo, inspector y sancionador de la actividad turística, se establece la siguiente

## INSTRUCCIÓN

**PRIMERA.-** Todos los establecimientos de alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana deberán cumplir el protocolo general de actuación en alojamientos turísticos de la Comunitat Valenciana ante la detección de clientes con síntomas compatibles con la Covid-19, la confirmación de caso y la actuación respecto a sus contactos aprobado por la Secretaria Autonómica de Sanidad Universal y Salud Pública y del sistema sanitario público de la Conselleria de Salud pública, de 25 de mayo de 2021.



**SEGUNDA.-** Si se diera el caso de que al inicio de la prestación, en el momento de admisión del cliente en el alojamiento turístico la persona turista presenta síntomas compatibles con la Covid-19 o tuviera la obligación establecida por salud pública de realizar el alojamiento domiciliario, todo y que para este supuesto el protocolo no establece nada en concreto se atenderá a lo dispuesto en el art 92 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana que establece como infracción administrativa de carácter grave: *“El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo, precio o demás elementos integrantes del servicio turístico acordado”*, por lo que **el establecimiento no podrá denegarle el acceso y deberá cumplir con lo establecido en la normativa vigente de sanidad**. Todo ello sin perjuicio de las condiciones de contratación que se hubiesen pactado y la información facilitada que hubiese quedado acreditada con carácter vinculante. En cualquier caso, no se podrán introducir criterios de admisión que previamente no hayan sido autorizados debidamente.

**TERCERA.-** Prevalencia de la obligación de facilitar el aislamiento domiciliario.

1) Durante la vigencia del contrato, de conformidad con el apartado 4.2 del protocolo:

*“Si se detectara que una persona cliente empezará a tener síntomas compatibles con la enfermedad o si así lo expresara el o la cliente, **se solicitará su aislamiento en la habitación o unidad de alojamiento hasta recibir instrucciones por parte de los servicios sanitarios y se le indicará que debe contactar de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública (900 300 555 o el 112). Se le facilitará el número de teléfono y la posibilidad de llamar desde su habitación o alojamiento, si tuviera línea telefónica propia, sin coste por la realización de la misma.***

*Si el o la cliente contara con un seguro propio que cubriera la asistencia sanitaria por un centro sanitario privado, deberá realizar el proceso de diagnóstico a través de este”.*

El apartado 4.5 especifica:

*“La persona cliente con síntomas y acompañantes, **deben permanecer en aislamiento preventivo en el alojamiento turístico al menos hasta conocer el resultado de la PDIA y se aplicarán las normas de aislamiento domiciliario establecidas en los protocolos (no salir de la habitación, extremar medidas higiénicas y uso de mascarilla quirúrgica en presencia de otras personas). La unidad alojativa o habitación del supuesto caso positivo debe ser distinta de la de las personas contactos, y tendrá preferiblemente baño de uso exclusivo. Para el caso de que el establecimiento no contara con disponibilidad para ello, se adoptarán las medidas de higiene y seguridad necesarias para evitar el contagio, como añadir camas separadas, limpieza permanente del baño después de cada uso, limpieza de superficies y elementos de uso común”.***

A los efectos de esta instrucción el apartado sexto del protocolo determina los supuestos en caso de resultado positivo de la PDIA, en particular el apartado 2, determina el período de aislamiento y las condiciones del mismo.



2) Para el caso de que la persona cliente y sus acompañantes no tuvieran un seguro que cubriera los gastos adicionales que puedan suponer estas medidas, se le deberá informar en el momento de formalizar su registro en el alojamiento turístico de que si se da esa circunstancia, el alojamiento turístico cumplirá con lo establecido en el protocolo y repercutirá el coste adicional sobre lo contratado en la factura del propio cliente y, en su caso, de sus acompañantes que también hayan de ser realojados. Todo ello sin menos cabo de que el propio establecimiento quiera realizar ese servicio sin exigir un coste adicional al ya contratado.

3) La persona Turista deberá asumir las medidas que tome el establecimiento para dar cumplimiento al protocolo, sin menos cabo de que posteriormente pueda formular la oportuna queja si considera vulnerados sus derechos contractuales o de otra índole. El cumplimiento del protocolo por parte del establecimiento no comportará sanción alguna para el mismo, sin menos cabo de que se analice cada denuncia a efectos de garantizar el adecuado cumplimiento del mismo.

4) Finalmente el apartado 6.6 establece: **“Si por motivos sanitarios la persona cliente tuviera que prorrogar su estancia**, los gastos adicionales correrán a su cargo en caso de que no lo cubra su seguro”

5) Por tanto, si se detectara que una persona cliente empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, **no se producirá la extinción automática del contrato** por parte del establecimiento, que deberá atender en primer lugar a lo establecido en la normativa de sanidad, y especialmente a los apartados citados anteriormente del protocolo, **que determinan la posibilidad de que por motivos sanitarios los clientes tuvieran que prorrogar su estancia**. Todo ello sin perjuicio de las condiciones de contratación que se hubiesen pactado y la información facilitada que hubiese quedado acreditada con carácter vinculante.

**CUARTA.-** Sin menos cabo de la oportuna actuación de la inspección y, en su caso, la correspondiente sanción por el alquiler de habitaciones en viviendas turísticas, los titulares de esas viviendas turística u otro tipo de establecimiento que tengan un contrato con alguna persona turista deberán mantener alojada a esa persona turista que requiriera, según el protocolo, realizar el aislamiento domiciliario dando cumplimiento al mismo en las medidas a tomar mientras se requiera ese aislamiento domiciliario. Todo ello mientras la persona turista no pueda volver a su lugar de origen por no contar con los medios necesarios y autorizados para su traslado por tener que hacer el aislamiento comicialario.

EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO