

DEPARTAMENT D'INNOVACIÓ, UNIVERSITATS I EMPRESA

DECRET

127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya proclama, a l'article 171, la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en la promoció del turisme i la gestió de la xarxa d'establiments turístics de titularitat de la Generalitat.

La Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, determina a l'article 3, entre les finalitats que han d'atendre les administracions turístiques, la necessitat d'incrementar els corrents turístics, tant els interiors com els exteriors, amb una atenció especial al turisme de qualitat, així com impulsar l'activitat turística com a sector estratègic de l'economia i de l'ocupació i factor clau de l'equilibri territorial i la prosperitat de Catalunya. La Llei de turisme emplaça, al seu torn, les administracions turístiques catalanes perquè desenvolupin nous productes, activitats i àmbits d'interès turístic i potenciïn la qualitat i la vitalitat de les destinacions, les denominacions i les marques turístiques, a més de potenciar els recursos turístics de Catalunya.

Així mateix, la Llei de turisme de Catalunya adverteix en el seu preàmbul de la imprescindible atenció i respecte als drets dels usuaris turístics i la necessitat que rebin un tracte adequat i uns serveis de qualitat. En aquest context, aquest Decret tracta de posar en mans dels nostres visitants un seguit de serveis d'atenció específica que facilitin i tractin d'optimitzar el seu gaudiment dels recursos turístics del nostre país, així com orientar i satisfer, en certa mesura, les necessitats que puguin sobrevenir en el transcurs del seu viatge o estada itinerant. Aquests serveis d'atenció al visitant s'estructuren en diferents tipologies i es presten mitjançant equipaments i instal·lacions previstos a l'efecte en aquest Decret, cadascun amb la seva escala i funció pròpia i determinada.

Més concretament, i respecte a les oficines de turisme, l'article 72 de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, remet al reglament oportú aspectes cabdals del funcionament d'aquests equipaments, com ara "les funcions, els serveis, el règim horari mínim i la resta de requisits que han de complir les oficines integrades a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i els avantatges o les prestacions de l'Administració de la Generalitat a què poden accedir, i també el procediment per sol·licitar l'adhesió voluntària a la Xarxa".

Cal introduir un petit incís com a conclusió de les referències d'aquest preàmbul a la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya. Aquesta disposició normativa es troba dins el radi de les normes amb rang de llei afectades per la Llei 5/2010, de 26 de març, de bases de delegació en el Govern de la potestat legislativa per a l'adequació a la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior. La reglamentació proposada s'adequa i ajusta perfectament al nou marc normatiu derivat de la necessària adaptació i transposició de la Directiva de serveis en el mercat interior a la legislació interna.

Els antecedents immediats d'equipaments turístics al servei del visitant els trobem en el Decret 94/1994, de 22 de març, de creació de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya. En el seu preàmbul s'afirma que "el gran nombre d'oficines de turisme existents a Catalunya, així com el creixent interès de les diferents administracions per a la creació de nous punts d'informació turística arreu del país, fan necessària, a fi de potenciar la imatge de la Catalunya turística, la regulació d'uns serveis mínims i d'unes activitats homogeneïtzades i la seva identificació mitjançant una placa oficial que les distingeixi com a activitat turística registrada".

El Pla estratègic de turisme a Catalunya 2005-2010 (en endavant PETC), elaborat pel Departament de Comerç, Turisme i Consum, competent en matèria de turisme

en el transcurs de la legislatura 2003-2006, va permetre detectar les necessitats del sector turístic a Catalunya i les polítiques públiques que calia seguir per potenciar aquest sector i renovar-lo. En sintonia amb aquesta diagnosi el PETC presenta com a objectiu principal el de millorar la competitivitat de Catalunya com a destinació turística sostenible i de qualitat.

En aquest context, l'actual Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, a través de la seva direcció general competent en matèria de turisme, assumeix l'encàrrec i la responsabilitat d'executar els diferents mandats concrets que conté el PETC. Entre aquesta diversitat i pluralitat de mesures i objectius, es vol modernitzar i millorar la informació turística per tal de generar una imatge de Catalunya com a destinació turística de qualitat.

Així, el Pla d'acció del PETC del Programa 5 exposa, en el seu inici, que “la informació rebuda pel turista en les experiències viscudes és un aspecte fonamental per generar imatge de destinació de qualitat, preocupada pels seus visitants i, consegüentment, genera fidelització i millor publicitat”.

Entre les accions estratègiques que incorpora el Programa 5 hi trobem les següents:

Actualització i racionalització de la senyalització amb finalitats turístiques.

Tipificació, estructuració, consolidació i integració de la Xarxa d'Oficines d'Informació.

Pel que fa a la senyalització amb finalitats turístiques, el PETC en proposa la millora mitjançant el disseny d'un sistema de senyalització específicament turística i l'establiment dels criteris per a la seva implementació, així com la incorporació de criteris d'ús turístic en el disseny, la distribució i la instal·lació dels sistemes de senyalització general.

En relació amb la tipificació, estructuració, consolidació i integració de la Xarxa d'Oficines d'Informació, el PETC adverteix que les necessitats d'informació del visitant al llarg del seu desplaçament i durant la seva estada es resolen majoritàriament a través de les oficines d'informació turística. El mateix Pla detecta mancances de la Xarxa actual, atès que la imatge i la funcionalitat dels agents públics responsables de la seva gestió i dels equipaments que la integren no responen a criteris homogenis ni en el tractament de la informació ni en la seva tipologia i adaptació a les noves necessitats d'informació del visitant.

Així mateix, el Programa 2 del Pla d'acció del Pla estratègic del turisme a Catalunya 2005-2010 preveu la creació i posada en funcionament d'una xarxa de centres d'interpretació i acollida turística de Catalunya, per tal de potenciar el coneixement i la interpretació del turisme en zones amb interès cultural o natural i afavorir així el seu coneixement i la seva comprensió per part dels visitants, de manera que esdevinguin una aturada obligatòria.

Fruit de l'execució del Pla estratègic del turisme a Catalunya i de la necessitat de respondre de manera unitària i sistemàtica als reptes i mandats del PETC, es planteja l'oportunitat de crear una xarxa unitària que constitueixi una plataforma efectiva des d'on es prestin els serveis d'informació, difusió i atenció turística (IDAT) i es regulin els equipaments des d'on es prestaran aquests serveis, objectiu bàsic i finalista d'aquest Decret.

En l'actualitat, els serveis IDAT es presten, tot i que parcialment, mitjançant les oficines de turisme, uns equipaments preexistents i amb una llarga tradició. D'altra banda, aquest Decret regula l'establiment de la nova Xarxa de Centres d'Acollida Turística, centres que van sorgir, inicialment, a l'empara de la legislació de règim local, mitjançant la creació i constitució de l'Associació

d'Ens Locals de la Xarxa de Centres d'Acollida Turística (AELXCAT), associació integrada pels municipis de Berga, Cervera, Les, Palafrugell, Puigcerdà, Ripoll, Sallent, Tortosa i Vilajuïga, i la Mancomunitat Intermunicipal de Serveis d'Alcella, el Masnou i Teià. La finalitat principal de l'Associació és "esdevenir l'instrument bàsic de cooperació i col·laboració permanent entre els municipis que la formen per tal de potenciar els atractius turístics de les seves respectives poblacions en el marc global d'una estratègia d'actuació basada en el turisme cultural, que permeti l'augment de la qualitat, la posada en valor, la diversificació, la millora i la promoció d'aquest", segons estableix l'article 2 dels seus Estatuts.

La integració d'aquests equipaments i instal·lacions en una xarxa, sens perjudici de les característiques que li són pròpies a cadascun dels equipaments i de la seva titularitat —pública o privada—, és l'objectiu principal d'aquest Decret, que estructura la seva regulació, els serveis a prestar i la seva implantació tant material com funcional. Per tant, la present regulació constitueix el marc normatiu bàsic per a la prestació dels serveis IDAT.

El text s'ha sotmès a la valoració preceptiva del Consell de Treball, Econòmic i Social, que ha emès dictamen sobre el Projecte de decret.

D'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller d'Innovació, Universitats i Empresa i d'acord amb el Govern,

DECRETO:

TÍTOL I

Serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya

Article 1

Objecte

Aquest Decret té per objecte l'ordenació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya.

Article 2

Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya

2.1 En consideració a l'objecte d'aquest Decret es crea la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya, en endavant Xarxa IDAT. La Xarxa es configura com una plataforma de serveis d'interès general, que té per finalitat situar Catalunya com una destinació turística de qualitat de referència mundial.

2.2 Conformen la Xarxa IDAT el conjunt d'instal·lacions, activitats i recursos humans i materials que les administracions territorials competents en matèria de turisme a Catalunya posen a disposició de les persones visitants, usuàries i agents turístics en l'àmbit territorial català, amb l'objectiu de facilitar el màxim coneixement, aprofitament i gaudi possible dels recursos turístics catalans.

La Xarxa IDAT pot ser participada, així mateix, per agents privats que promoguin la prestació d'aquests serveis en les condicions definides en aquest reglament.

2.3 La Xarxa IDAT integra els serveis següents:

a) Informació turística:

És l'activitat consistent a exposar i posar en coneixement del visitant l'oferta de productes, serveis i recursos turístics existents en l'àmbit territorial o temàtic de referència de l'equipament o instal·lació concreta. Aquesta activitat procurarà l'ús no sexista ni androcèntric del llenguatge.

El servei d'informació turística inclou la senyalització dels recursos turístics de Catalunya. Els manuals de senyalització turística estableixen els paràmetres i cri-

teris tècnics adients per a aquesta senyalització, que han d'atendre els organismes, entitats, ens i administracions que la promoguin.

Els manuals de senyalització turística preveuen tres àmbits:

Urbà.

Rural.

Viari.

El departament competent en matèria de turisme aprova els manuals de senyalització turística urbana i rural per a vianants, on s'estableixen els paràmetres i criteris tècnics adients per a aquesta senyalització. Els organismes, entitats, ens i administracions que promoguin la senyalització turística urbana i rural per a vianants han d'atendre aquests manuals.

La senyalització turística viària es coordina a través del Grup de Senyalització Territorial i Temàtica (T&T), que elabora i aprova els manuals corresponents, on es fixen els paràmetres i criteris tècnics d'aquest tipus de senyalització per a les administracions competents a l'efecte d'aquesta senyalització.

b) Difusió turística:

És l'activitat consistent a interpretar, donar a conèixer i comercialitzar, si escau, els recursos, productes i serveis turístics concrets adients a les característiques personals de la persona visitant i de la seva estada. La comercialització de productes i serveis atén les condicions definides en la normativa vigent en matèria d'intermediació turística. En aquest sentit, la comercialització de qualsevol producte o servei turístic exclusivament reservat als agents de viatge només es pot dur a terme amb la seva concurrència. En tot cas, s'ha de garantir la igualtat de tracte i la lliure competència per als agents que participen en aquest sector del mercat.

c) Atenció turística:

És l'activitat consistent a satisfer qualsevol necessitat d'informació, comunicació o servei de caràcter general de la persona visitant, amb especial consideració a les lligades amb la pròpia itinerància, com ara la relativa a l'accés a serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat o drets dels consumidors.

2.4 La Xarxa IDAT integra, així mateix, la funció de dinamització del teixit turístic del territori, d'acord amb els paràmetres i criteris definits en aquest Decret. En el marc de la Xarxa IDAT, la funció esmentada consisteix a relacionar i coordinar l'oferta d'empreses i establiments turístics existent en l'àmbit territorial o temàtic de referència, així com facilitar i potenciar la distribució i prestació dels productes i serveis d'interès turístic, sobre la base de l'optimització de sinergies.

Article 3

Prestació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística

3.1 A efectes d'aquest Decret, són titulars i prestadores dels serveis i funcions IDAT les administracions territorials amb competències pròpies en matèria de turisme a Catalunya que realitzin qualsevol de les activitats reflectides a l'article 2, així com les entitats privades que atenguin els requisits i les determinacions establerts a l'efecte en aquest Decret.

3.2 Els serveis IDAT poden ser prestats de manera directa o indirecta per les administracions competents que n'assumeixin les funcions.

3.3 La prestació dels serveis IDAT es realitza, principalment, a través dels equipaments turístics següents:

a) Centres d'acollida turística.

b) Oficines de turisme.

3.4 Aquests equipaments poden ser de titularitat pública, privada o mixta público-privada.

a) Públics.

Els que siguin titularitat de la Generalitat de Catalunya o dels ens locals, sens perjudici del règim de gestió i explotació directa o indirecta que parcialment adopti l'ens titular.

b) Privats.

Poden també integrar-se a la Xarxa IDAT aquells equipaments de titularitat privada que compleixin els requisits d'integració a la Xarxa que estableix aquest Decret i ho sol·licitin, d'acord amb el procediment previst en aquest Decret.

c) Mixtes público-privats.

Els equipaments poden ser de titularitat público-privada, sota qualsevol de les fórmules admeses en dret. En tot cas, l'equipament té la consideració de públic sempre que es respecti la majoria participativa de l'ens o dels ens públics titulars o bé els sigui reservada la majoria decisòria en els seus òrgans col·legiats.

Article 4

Integració dels equipaments turístics a la Xarxa IDAT

4.1 Els centres d'acollida turística s'inscriuen al Registre de Turisme de Catalunya (en endavant RTC) i s'integren a la Xarxa de Centres d'Acollida Turística de Catalunya en les condicions que defineix aquest Decret.

4.2 Les oficines de turisme de Catalunya s'inscriuen al RTC i s'integren a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya en les condicions que defineix aquest Decret.

4.3 La Xarxa de Centres d'Acollida Turística de la Generalitat de Catalunya i la Xarxa d'Oficines de Turisme de la Generalitat de Catalunya formen part de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

TÍTOL 2

Centres d'acollida turística (CAT)

CAPÍTOL 1

Equipament i xarxa

Article 5

Concepte i naturalesa dels CAT

5.1 Els CAT són equipaments turístics tematitzats d'informació, promoció i comercialització de productes, serveis i oferta turística diversa creada al voltant del patrimoni material i immaterial català propi del territori on s'assenten i de la temàtica relacionada.

Els establiments CAT s'implanten en indrets geogràfics singulars, periurbans, fàcilment accessibles des de la xarxa viària general o des de qualsevol altre sistema o xarxa troncal de mobilitat de persones.

5.2 Correspon al departament de la Generalitat de Catalunya competent en matèria de turisme la determinació de l'abast material i territorial dels equipaments CAT.

Article 6

La Xarxa CAT o Xarxa de Centres d'Acollida Turística de Catalunya

6.1 Sens perjudici de la seva autonomia funcional i econòmica, els centres d'acollida turística formen un conjunt integrat d'equipaments d'abast nacional, enllaçats entre si a través de la Xarxa de Centres d'Acollida Turística.

6.2 Correspon a la direcció general competent en matèria de turisme posar a disposició de la Xarxa els continguts bàsics de la informació i coneixement d'aquests recursos, productes i serveis.

6.3 Els titulars dels equipaments CAT han de garantir la disponibilitat dels recursos professionals i materials adequats a aquest efecte, sens perjudici de l'activitat d'impuls, foment, promoció i sosteniment financer dels serveis que puguin correspondre a la Generalitat de Catalunya, de conformitat amb aquest Decret.

Article 7

Elements tècnics definitoris dels centres d'acollida turística

7.1 Els CAT són instal·lacions polifuncionals d'acollida a les persones visitants, de construcció modular i accessibles, que es materialitzen mitjançant un projecte arquitectònic unitari i uniforme, amb imatge corporativa pròpia.

7.2 Per tal d'implantar un equipament CAT, el seu titular ha de comptar amb terrenys de la seva disponibilitat que presentin la condició de solar i executar el Manual de normativa d'aplicació de la imatge gràfica dels CAT i el projecte tècnic bàsic modular, així com garantir el compliment de les finalitats, funcions i serveis que defineix aquest Decret. A aquests efectes, cal acreditar l'interès temàtic de l'equipament.

7.3 La redacció tècnica i la formulació del projecte arquitectònic unitari s'han de dur a terme segons el Manual de normativa d'aplicació de la imatge gràfica dels CAT i el projecte tècnic bàsic modular previstos a la disposició addicional tercera. El projecte executiu ha de mantenir les característiques del projecte bàsic, sens perjudici de les adaptacions tècniques constructives no substancials que pugui requerir la implantació territorial de cada equipament CAT. Les modificacions han de ser vàlides per la direcció general competent en matèria de turisme i venir justificades per la concurrència d'ordenances municipals o normatives sectorials d'obligada atenció en la implantació de la instal·lació.

7.4 Els centres d'acollida turística han de tenir els espais següents:

- a) Àrea de rebuda i benvinguda de les persones visitants.
- b) Punt d'informació turística.
- c) Espai de mostra i venda de productes.
- d) Espai de degustació de productes.
- e) Espai audiovisual i temàtic.
- f) Espai d'estacionament.
- g) Espai de sanitaris públics.

7.5 En els espais sanitaris públics el canviador de nadons s'emplaça en un espai independent dels lavabos. En el cas que no sigui possible, cal assegurar la presència d'aquest espai dins els lavabos corresponents a ambdós sexes.

Article 8

Règim econòmic dels equipaments CAT

8.1 Els recursos econòmics dels centres d'acollida turística són:

- a) Els que els assigni l'ens o entitat titular de l'equipament.
- b) Els rendiments procedents dels béns i dels drets propis o adscrits.
- c) Els ingressos derivats de l'exercici de la seva activitat.
- d) Les subvencions, els ajuts, les aportacions voluntàries, els llegats i les donacions que puguin rebre de la Generalitat de Catalunya o d'altres ens o entitats públiques o privades.

8.2 Els equipaments CAT han de ser econòmicament autosuficients. En aquest sentit, les condicions de llur funcionament han de garantir-ne la viabilitat econòmica amb recursos propis generats per la mateixa activitat de l'equipament CAT, sens perjudici de la necessària amortització dels béns, instal·lacions i terrenys, així com de les previsions que conté l'apartat tercer següent.

El criteri de viabilitat econòmica dels equipaments CAT no pren en consideració les despeses extraordinàries que pugui comportar el necessari manteniment del servei.

8.3 Exclusivament amb destinació als equipaments de titularitat pública, els pressupostos anuals de la Generalitat poden consignar un finançament per a l'impuls i el manteniment del servei CAT amb l'objecte de cobrir-ne els costos.

8.4 Els equipaments CAT han de disposar d'una assegurança multirisque que cobreixi els danys que puguin produir-se en el seu continent i contingut en una quantitat suficient, així com una assegurança de responsabilitat civil pel conjunt de l'activitat que s'hi desenvolupa.

8.5 L'Agència Catalana de Turisme ha d'incorporar anualment en el seu Pla d'accions i objectius actuacions específiques per a la promoció de la Xarxa CAT i dels CAT com a recursos turístics en si mateixos. L'Agència Catalana de Turisme ha de consignar anualment en els seus pressupostos una quantitat específica i suficient en consideració a aquest mandat.

CAPÍTOL 2

CAT: serveis i responsabilitat

Article 9

Serveis de prestació obligatòria

Els CAT han de disposar, necessàriament, dels serveis o prestacions següents:

- a) Informació turística.
- b) Difusió turística.
- c) Atenció turística.
- d) Degustació de productes.
- e) Mostra i venda de productes.

Article 10

Serveis d'informació turística

10.1 Per al compliment de la funció d'informació a la persona visitant, els equipaments CAT han d'oferir informació des de la vessant turística general i des de la vessant temàtica, aquesta última referida al punt d'interès concret de caràcter cultural identificat per l'equipament.

La informació turística ha de versar sobre els continguts següents:

- a) Informació sobre el mateix equipament CAT i la resta d'equipaments de la Xarxa de Centres d'Acollida Turística de Catalunya.
- b) Informació sobre la temàtica específica objecte de l'equipament CAT concret, intrínsecament lligada a la identitat de Catalunya.
- c) Informació turística relativa a l'entorn territorial de l'equipament CAT (activitats, establiments i recursos turístics d'interès en l'àmbit local).
- d) Informació de Catalunya com a marca turística de destinació integral.
- e) Informació de l'oferta de serveis i productes comercialitzats a través de l'Agència Catalana de Turisme. Amb aquest objectiu, tots els CAT han de disposar d'accés preferent al portal web corresponent.

10.2 Aquest servei es duu a terme de manera presencial i mitjançant punts d'autoconsulta:

- a) Presencial: oferta personalitzada adaptada a la persona visitant. La persona encarregada d'aquest servei ha de disposar de la diplomatura en turisme, o equivalent, o bé del cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques, i ha de garantir la correcta prestació del servei en les dues llengües oficials a Catalunya, en anglès i en una segona llengua estrangera.

L'horari d'aquest servei cobrirà, en tot cas, el matí i la tarda dels dissabtes i el matí dels diumenges i festius.

- b) Autoconsulta: consisteix en punts d'informació turística presentats per mitjans audiovisuals d'autoinformació accessibles (pantalles tàctils), en un mínim de sis idiomes, català, castellà, anglès, italià, francès i alemany, i amb accés funcional al portal web de l'Agència Catalana de Turisme.

Els punts d'autoconsulta han d'estar adaptats per a l'ús per part de persones amb mobilitat reduïda.

10.3 El servei d'informació sobre la temàtica específica de cada CAT girarà entorn d'un element del patrimoni material o immaterial català sobre el qual s'erigeix l'equipament. Aquest servei es concep com a visita autoguiada i es presta a l'espai identificat a l'apartat 7.4.e) d'aquest Decret.

Article 11

Servei de difusió turística

La difusió dels productes i serveis turístics o d'interès turístic del territori, ja sigui directament a través del mateix equipament CAT o bé fent ús dels instruments que posa a disposició d'aquest objectiu la mateixa Xarxa IDAT, habilita els centres d'acollida turística per comercialitzar serveis i activitats d'empreses i establiments turístics relacionats amb la temàtica i l'àmbit territorial de referència de l'equipament CAT, així com els que sigui viable oferir a través de la Xarxa IDAT, tot respectant els principis d'igualtat de tracte i lliure competència.

Article 12

Servei d'atenció turística

Els CAT han de prestar un servei d'atenció a la persona viatgera, consistent en la destinació d'un espai a sanitaris públics, l'accés funcional a Internet a través de connexió Wi-Fi i la disposició d'una farmaciola de primers auxilis. El servei d'atenció a la persona viatgera obliga el centre, així mateix, a disposar de la informació d'utilitat a la persona visitant en itinerància, com ara la relativa a l'accés a serveis públics, seguretat ciutadana o mobilitat, i un espai d'estacionament, accessible a persones amb mobilitat reduïda, amb capacitat per encotxar i desencotxar autocars.

Així mateix, els CAT informen la persona visitant sobre els seus drets i deures com a persona usuària turística i li faciliten, si s'escau, el full oficial de reclamació.

Article 13

Servei de degustació de productes

Els CAT han de disposar d'un espai físic de mostra i de restauració per a la degustació d'elaboracions pròpies de la gastronomia catalana que posi en valor els productes de proximitat i autòctons de qualitat que integren la cuina del territori a partir d'elaboracions senzilles, sense perjudici de la possibilitat d'oferir articles corrents de restauració del tipus restaurant bar.

Article 14

Mostra i venda de productes

14.1 Els equipaments CAT compten amb un espai físic d'exposició i venda de productes propis de la gastronomia catalana, d'artesanía de Catalunya i de marca CAT. Els CAT ofereixen, així mateix, objectes i/o productes de proximitat de la zona on estigui ubicat cada equipament, tot respectant els principis d'igualtat de tracte i lliure competència.

14.2 Anualment, i sens perjudici de l'abast del conveni a què es refereix l'article 16 d'aquest Decret, la direcció general competent en matèria de turisme actualitza la relació d'articles que es poden oferir a l'espai de mostra i venda en els equipaments CAT i la comunica als titulars dels CAT, tot assenyalant els productes la comercialització dels quals sigui preceptiva.

14.3 La Xarxa CAT ofereix una imatge uniforme, identificada amb el disseny de la marca CAT, referida tant als establiments com als productes que s'ofereixen o qualsevol altre mitjà susceptible de ser difós per la Xarxa d'una manera identitària, per al compliment de les finalitats que estableix aquest Decret.

La direcció general competent en matèria de turisme pot resoldre la comercialització de productes marca CAT per a la seva distribució i venda fora dels establiments que integren la Xarxa CAT.

14.4 En relació amb els productes agroalimentaris, només poden ser comercialitzats amb la marca CAT específica aquells que disposin de distintius d'origen, qualitat i garantia atorgats d'acord amb la normativa vigent en matèria de qualitat agroalimentària, ordenació vitivinícola i la resta de normativa catalana aplicable en la matèria.

Article 15

Responsabilitat en el manteniment de les instal·lacions i la prestació dels serveis

15.1 Les persones titulars del servei i, si s'escau, les persones prestadores tenen el deure de garantir el bon funcionament de les instal·lacions i serveis de l'equipament CAT, inclosos els punts d'autoconsulta i l'actualització dels continguts facilitats per la direcció general competent en matèria de turisme.

A aquests efectes, cada equipament CAT ha de comunicar a la direcció general competent en matèria de turisme el nom de la persona o persones responsables de l'actualització dels continguts documentals i telemàtics de la informació turística que es facilita en el centre.

15.2 La direcció general competent en matèria de turisme exerceix les funcions de control derivades d'aquesta regulació.

CAPÍTOL 3

Incorporació i exclusió a la Xarxa CAT

Article 16

Incorporació a la Xarxa CAT

16.1 Per tal d'incorporar un CAT a la Xarxa cal que la seva persona titular adrexi una sol·licitud d'adhesió al departament competent en matèria de turisme. L'adhesió de l'equipament a la Xarxa es formalitza mitjançant el conveni corresponent, subjecte a renovació periòdica.

L'òrgan del departament signant del conveni inscriu el CAT en el Registre de Turisme de Catalunya i reflecteix les dades del seu titular. La inscripció de l'alta del CAT al RTC comporta la seva adhesió a la Xarxa CAT i l'assumpció per la persona titular de l'equipament de les obligacions derivades d'aquest Decret, com també de les de coordinació necessàries per al bon funcionament de la Xarxa.

16.2 Les persones titulars dels equipaments CAT poden associar-se entre si per a la millor gestió dels seus equipaments respectius i l'optimització en la prestació dels serveis que els són inherents. A aquests efectes, i en el cas de la constitució de l'esmentada associació o entitat, la direcció general competent en matèria de turisme ha de prioritzar la comunicació amb la Xarxa CAT a través seu, sens perjudici de la capacitat d'interlocució directa amb els titulars dels equipaments concrets.

16.3 En el moment de l'entrada en vigor d'aquesta normativa, els equipaments CAT que es trobin en funcionament o en execució en virtut de convenis subscrits pel departament competent en matèria de turisme amb altres organismes o ens locals han d'atendre allò que estableix la disposició transitòria primera.

Article 17

Cessament en l'activitat CAT i exclusió de la Xarxa

17.1 L'incompliment sobrevingut de les condicions de funcionament de l'equipament CAT convingudes entre el departament i les persones titulars dels equipaments CAT, així com de qualsevol dels preceptes d'aquest Decret, dóna lloc a la baixa de la inscripció de l'equipament CAT del Registre de Turisme de Catalunya, prèvia denúncia del conveni. El procés de baixa de la inscripció del CAT del RTC seguirà les regles establertes per la legislació de procediment administratiu comú en relació amb els terminis d'esmena de deficiències, tràmit d'audiència a interessats i resolució del procediment.

17.2 Les condicions i conseqüències específiques, formals i substantives, dels processos de baixa dels equipaments CAT del RTC s'han de concretar en els convenis preceptius.

TÍTOL 3
Oficines de turisme

CAPÍTOL 1
Equipament i xarxa

Article 18
Concepte i naturalesa de les oficines de turisme

18.1 Les oficines de turisme són equipaments turístics d'informació, difusió i comercialització de productes, serveis i oferta turística diversa creada al voltant dels recursos turístics del seu àmbit territorial de referència.

18.2 Les oficines de turisme han de gestionar i difondre la informació sobre els recursos turístics propis de Catalunya, en el context de la modernització i la millora de la informació, per tal d'oferir serveis d'orientació integral a les persones usuàries de serveis turístics.

Article 19
La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya

19.1 Les oficines de turisme existents a Catalunya poden integrar-se, voluntàriament, i de conformitat amb el procediment que estableix l'article 25, a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya. Les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya s'inscriuen, a efectes constitutius de la seva integració, al RTC.

19.2 Correspon a la direcció general competent en matèria de turisme de la Generalitat de Catalunya posar a disposició de la Xarxa d'Oficines de Turisme els continguts bàsics de la informació de productes i serveis turístics de Catalunya i la disponibilitat de recursos instrumentals suficients per possibilitar un servei de difusió turística adequat.

19.3 Les oficines de turisme de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya han d'atendre la funció de dinamització del teixit econòmic turístic existent en el territori, amb els recursos i les característiques que defineix aquest Decret per a cada categoria d'oficina.

Article 20
Elements definitoris de les oficines de turisme integrades a la Xarxa

Per tal d'accedir a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, els titulars de les oficines han d'atendre els requisits següents, comuns per a totes les categories:

a) Identificar i senyalitzar les oficines mitjançant la imatge corporativa preceptiva que les distingeixi com a oficines de turisme de la Xarxa.

La seva senyalització ha de complir la normativa gràfica del Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya i, en funció de la seva categoria, adaptar-se al Manual bàsic d'interiorisme de les oficines de turisme de Catalunya, en relació amb el mobiliari i els equipaments interiors.

b) Garantir l'accessibilitat física i sensorial als serveis d'informació, difusió i atenció turística.

c) Oferir cursos de formació al personal tècnic en turisme que presta servei a les oficines adscrites a la Xarxa.

d) Disposar de telèfon, fax i connexió a Internet.

e) Possibilitar el subministrament i l'intercanvi de continguts d'informació turística i eines de gestió.

f) Emprar gestors estadístics totalment compatibles amb els desenvolupats per la direcció general competent en matèria de turisme.

CAPÍTOL 2

Continguts i serveis

Article 21

Serveis de prestació obligatòria

Les oficines de turisme han de disposar dels serveis o prestacions següents:

a) Informació turística:

Facilitar informació relativa a l'oferta i els recursos turístics de Catalunya com a destinació turística integral, així com de l'àmbit territorial de referència de l'equipament, que versarà sobre els continguts següents:

Establiments turístics.

Activitats d'interès turístic, com ara empreses de turisme actiu, d'esports o d'àmbit cultural.

Serveis de transports.

Recursos naturals, culturals i patrimonials de Catalunya.

Esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials de Catalunya.

Qualsevol altres productes i serveis que puguin suposar un atractiu turístic per a la persona visitant.

Aquesta informació ha de venir acompanyada de les publicacions i el material gràfic disponibles sobre l'oferta turística sol·licitada.

b) Difusió turística:

Personalitzar la informació turística i comercialitzar els productes i serveis relacionats que siguin d'interès per al visitant.

c) Atenció turística:

Les oficines de turisme adscrites a la Xarxa han de prestar un servei d'atenció a la persona viatgera consistent, com a mínim, a facilitar informació d'utilitat a la persona visitant en itinerància, com ara la relativa a l'accés als serveis públics, seguretat ciutadana o mobilitat.

Així mateix, les oficines informen la persona visitant sobre els seus drets i deures com a persona usuària turística i li faciliten, si s'escau, el full oficial de reclamació.

Article 22

Classificació d'oficines de turisme

22.1 Sens perjudici del compliment dels serveis que estableixen els articles anteriors, les oficines de turisme integrades a la Xarxa es classifiquen en tres categories, d'acord amb les funcions, les característiques i el nivell de prestacions que assumeixen i garanteixen.

Totes les oficines de turisme han de garantir el compliment, com a mínim, de les característiques que es relacionen per a les de 3a categoria, sens perjudici de les específicament requerides per a les categories 2a i 1a concretament.

22.2 Oficines de turisme de 3a categoria.

a) Imatge corporativa: han de disposar dels monòlits que estableix a l'efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya.

b) Horaris: obertura tot l'any amb un mínim de cinc hores diàries, cinc dies a la setmana. Els dies de descans no poden recaure en dissabte, diumenge ni festiu.

c) Funcions: les que s'han recollit a l'article 21.

d) Personal i serveis:

El personal que presti la funció d'atenció al públic ha de disposar de la diplomatura en turisme, o equivalent, o bé del cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques.

Ha de parlar un mínim garantit de dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

e) Característiques físiques:

Espai d'atenció al públic.

Magatzem de material.

22.3 Oficines de turisme de 2a categoria.

a) Imatge corporativa: han de disposar dels monòlits que estableix a l'efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya i del mobiliari i els equipaments interiors adaptats al Manual bàsic d'interiorisme de les oficines de turisme de Catalunya.

b) Horaris: obertura tot l'any amb un mínim de set hores diàries, sis dies a la setmana. El dia de descans no pot recaure en dissabte, diumenge ni festiu.

c) Funcions: les mateixes que les que s'han definit a l'apartat anterior per a les oficines de 3a categoria i, a més, les següents:

Realitzar reserves d'allotjament.

Disposar de bases de dades actualitzades d'informació turística elaborades per la mateixa oficina.

Organitzar i realitzar, per si mateixa o en col·laboració amb altres agents, accions de promoció dels recursos turístics de Catalunya, especialment els del seu àmbit d'actuació.

d) Personal i serveis:

El personal que presti la funció d'atenció al públic ha de disposar de la diplomatura en turisme, o equivalent, o bé del cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques.

Ha de parlar un mínim garantit de tres llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

Ha de disposar d'un servei d'informació exterior les 24 hores.

Ha de disposar d'un sistema de gestió de la qualitat.

e) Característiques físiques:

Espai d'atenció al públic de 50 m², com a mínim, amb zona d'espera.

Monitors d'autoconsulta interiors o exteriors.

Espai de treball amb despatxos i sala de reunions.

Zona de projecció audiovisual.

22.4 Oficines de turisme de 1a categoria.

a) Imatge corporativa: han de disposar del rètol horitzontal i els monòlits que estableix a l'efecte el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya i del mobiliari i els equipaments interiors adaptats al Manual bàsic d'interiorisme de les oficines de turisme de Catalunya.

b) Horaris: obertura tot l'any amb un mínim de nou hores diàries, sis dies a la setmana. El dia de descans no pot recaure en dissabte, diumenge ni festiu.

c) Funcions: les mateixes que les que s'han definit a l'apartat anterior per a les oficines de 2a categoria i, a més, la següent:

Exercir la funció de dinamització econòmica turística, per tal de promoure i executar, en cooperació amb altres agents socials i econòmics del territori, programes i mesures que afavoreixin l'impuls de l'activitat turística en el seu territori d'actuació.

d) Personal i serveis: les mateixes que s'han definit a l'apartat anterior per a les oficines de 2a categoria.

e) Característiques físiques:

Espai d'atenció al públic de 80 m², com a mínim, amb zona d'espera.

Monitors d'autoconsulta interiors i exteriors.

Espai de treball amb despatxos i sala de reunions.

Espai temàtic expositiu.

Zona de projecció audiovisual.

Espai de degustació de productes.

Àrea de mostra i venda de productes.

Sanitaris públics.

Aparcament proper.

En els espais sanitaris públics el canviador de nadons s'emplaça en un espai independent dels lavabos. En el cas que no sigui possible, cal assegurar la presència d'aquest espai dins els lavabos corresponents a ambdós sexes.

22.5 Malgrat que no compleixin la totalitat dels requisits previstos per a una oficina de turisme de 2a categoria, les oficines de turisme de 3a categoria poden accedir a la 2a categoria sempre que compleixin les característiques físiques, la imatge corporativa i les funcions pròpies d'una oficina de turisme de la categoria.

Article 23

Punts d'atenció turística

23.1 Els punts d'atenció turística, en endavant PAT, són equipaments d'atenció turística descentralitzats que depenen funcionalment i orgànicament d'una oficina de turisme adscrita a la Xarxa, sigui amb caràcter permanent o temporal. En aquest sentit, l'oficina de turisme originària o principal prendrà consideració de seu o central.

23.2 Els PAT poden ubicar-se en estructures mòbils, i el seu funcionament es pot restringir a un determinat període de la temporada turística.

23.3 En els PAT només es presten serveis d'informació i atenció turística.

23.4 Els punts d'atenció turística han de complir les característiques mínimes exigibles a les oficines de turisme de 3a categoria pel que fa a personal i serveis.

Article 24

Productes CAT

Les oficines adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya que ho sol·licitin poden comercialitzar productes i serveis CAT en el seus propis equipaments, de conformitat amb l'article 14. Correspon a la direcció general competent en matèria de turisme resoldre les sol·licituds esmentades, en el termini màxim d'un mes. Transcorregut aquest termini sense resolució expressa, la sol·licitud s'entendrà acceptada.

CAPÍTOL 3

Implantació i gestió de les oficines de turisme

Article 25

Procediment d'adscripció i classificació de les oficines de turisme a la Xarxa

25.1 Per tal d'inscriure una oficina de turisme al Registre de Turisme de Catalunya cal presentar davant l'Oficina de Gestió Empresarial (en endavant OGE) una declaració responsable de la persona sol·licitant segons la qual:

a) Disposa de l'acord o decisió de creació de l'oficina, adoptat per la persona titular.

b) Compleix les condicions que estableixen els articles 20, 21 i 22 d'aquest Decret, als efectes de la seva classificació oportuna. Les persones titulars autotitulen les seves oficines de turisme mitjançant aquesta declaració.

25.2 En el supòsit de trasllat de la seu o canvi de categoria de l'oficina de turisme, la persona titular ha de presentar una declaració responsable davant l'OGE en què manifesti que el nou local compleix tots els requisits exigits reglamentàriament.

25.3 En el cas de canvi de titularitat, cal que la persona sol·licitant presenti davant l'OGE una declaració responsable del fet que disposa del títol de transmissió.

25.4 Per tal d'inscriure un PAT al RTC, cal que la persona titular de l'oficina de turisme corresponent presenti una declaració responsable de compliment dels requisits de l'article 23 davant l'OGE.

25.5 Un cop verificat el compliment dels requisits documentals, l'OGE inscriu l'oficina, el PAT o les seves dades modificades al RTC. L'OGE lliura a la persona titular un document de la inscripció de l'alta o de les dades modificades i, posteriorment, trasllada l'expedient a la direcció general competent en matèria de turisme per al seu coneixement i control posterior.

Article 26

Exclusió de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i revisió de categoria

26.1 Les persones titulars de les oficines de turisme poden donar de baixa del RTC, voluntàriament, les oficines o els seus PAT, prèvia declaració de cessament de l'activitat presentada davant l'OGE. La inscripció de la baixa en el RTC suposa l'exclusió de l'equipament de la Xarxa, així com el decaïment de les obligacions, la pèrdua de drets que aquest Decret preveu en relació amb aquest servei, la impossibilitat de fer ús de la marca CAT en cap de les seves extensions i la retirada dels elements identificatius de la marca.

26.2 L'incompliment dels requisits que estableixen els articles 20, 21 i 22 dóna lloc a un procés de revocació de la inscripció de l'oficina de turisme i els seus PAT en el Registre de Turisme de Catalunya, amb els efectes previstos a l'apartat anterior, o bé a un procés de revisió de la categoria de l'oficina de turisme, segons correspongui. El procés de baixa de la inscripció o revisió de la categoria segueix les regles establertes en la legislació de procediment administratiu comú en relació amb els terminis d'esmena de deficiències, tràmit d'audiència a interessats i resolució del procediment.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera

Per tal d'assegurar la prestació òptima dels serveis de la Xarxa IDAT en els equipaments CAT, la direcció general competent en matèria de turisme i la persona titular de l'equipament CAT han de concertar l'horari mínim d'obertura de cada centre concret, en consideració a l'evolució de visitants prevista. Així mateix, els convenis preveuen la possibilitat d'ampliar o reduir l'horari d'obertura, en funció de l'evolució i l'afluència de visitants a cada centre. Els nous horaris s'han de proposar justificadament per la direcció general competent en matèria de turisme, amb un mínim de dos mesos d'antelació al venciment de cada exercici.

Segona

El portal web de l'Agència Catalana de Turisme a què fa referència l'article 10.1.e) d'aquest Decret és el corresponent al domini "catalunya.com".

Tercera

El Manual de normativa d'aplicació de la imatge gràfica dels CAT, el projecte tècnic bàsic modular CAT, el Manual de senyalització turística urbana, el Manual de senyalització turística rural, el Manual bàsic de retolació exterior de les oficines de turisme de Catalunya i el Manual bàsic d'interiorisme de les oficines de turisme de Catalunya són aprovats mitjançant l'ordre corresponent del conseller competent en matèria de turisme.

Aquests manuals es poden consultar al web del departament competent en matèria de turisme, així com a les seves oficines, en horari d'atenció al públic.

Quarta

De conformitat amb l'article 42 del Text refós de la Llei de carreteres, aprovat pel Decret legislatiu 2/2009, de 25 d'agost, el Grup de Treball de Senyalització Territorial i Temàtica (T&T), creat per Acord de Govern de 5 d'abril de 2005, coordinat pel Departament de Política Territorial i Obres Públiques (PTOP), competent en matèria de carreteres, i participat pel departament competent en matèria de turisme i altres departaments de la Generalitat de Catalunya, les diputacions i l'Estat, redacta i aprova el Manual de senyalització turística a la xarxa viària, que es publica mitjançant l'ordre corresponent del conseller competent en matèria de carreteres. El Manual es pot consultar a les pàgines web dels departaments competents en

matèria de turisme i de carreteres, així com a les oficines d'aquests departaments, durant l'horari d'atenció al públic.

Cinquena

El procediment d'inscripció de les oficines de turisme al RTC es pot tramitar per mitjans electrònics, d'acord amb el Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat.

Sisena

Els logotips de la marca CAT es troben al web del departament competent en matèria de turisme. Corresponen als publicats al *Butlletí Oficial* de la Propietat Industrial de data 16 de juliol de 2007, amb els següents codis d'identificació de registre:

- M 2768443 (1).
- M 2768455 (5).
- M 2768471 (7).
- M 2768478 (4).

Setena

La imatge del distintiu de les oficines de turisme adscrites a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya està reflectida a la disposició final primera del Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica (Correcció d'errades al DOGC núm. 5138, de 26.5.2008).

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera

Els centres d'acollida turística relacionats a l'annex 2 del present Decret s'inscriuen d'ofici de manera provisional. En el termini de dos anys a partir de la seva inscripció han de signar un nou conveni d'acord amb les disposicions d'aquest Decret. En el cas que no se signi dins aquest termini decau l'adscripció del CAT a la Xarxa i la seva inscripció al Registre de Turisme de Catalunya.

Segona

Les oficines de turisme inscrites actualment a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya es mantenen inscrites, sense classificació, al RTC. Aquestes oficines han de classificar-se, en el termini de dos anys d'ençà de l'entrada en vigor d'aquest Decret, en alguna de les tres categories previstes mitjançant el procediment que estableix l'article 25 d'aquest Decret.

L'incompliment d'aquest mandat comporta la baixa de l'oficina del RTC i de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Resten derogades les normes següents:

El Decret 94/1994, de 22 de març, pel qual es crea la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

El Decret 300/1998, de 17 de novembre, de modificació dels articles 3 i 7 del Decret 94/1994, de 22 de març, pel qual es crea la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, i dels articles 2 i 9 del Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges.

L'article 37 del Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Decret entra en vigor als 20 dies de la seva publicació al DOGC.

Barcelona, 14 de setembre de 2010

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA
President de la Generalitat de Catalunya

JOSEP HUGUET I BIOSCA
Conseller d'Innovació, Universitats i Empresa

ANNEX 1

Terminologia emprada

Als efectes d'aquest Decret, s'entén com a:

Agent turístic: la persona física o jurídica que, individualment o de manera agrupada, intervé en l'àmbit de l'ordenació, programació, difusió, promoció o comercialització de productes i serveis turístics.

Equipament turístic: el conjunt d'instal·lacions, béns i recursos materials previstos per atendre, orientar i donar a conèixer al visitant els recursos turístics d'una destinació.

Indret geogràfic singular: aquell que sigui suficientment idoni per a la finalitat temàtica i el reconeixement visual de cadascun dels equipaments.

Productes i serveis turístics: el conjunt de béns i elements, materials i immaterials, prestats per establiments o empreses turístiques regulades a la Llei de turisme.

Productes i serveis d'interès turístic: el conjunt de béns i elements, materials i immaterials, prestats per establiments o empreses que ajuden a posar en valor turístic el territori, malgrat no estar regits per la Llei de turisme.

Productes CAT: el conjunt de béns i elements, materials i immaterials, que es comercialitzen a l'empara de la marca CAT.

Espai temàtic expositiu: a les oficines de turisme, la unitat física de suport documental, audiovisual, gràfic o de tipus museístic que ajuda a interpretar els recursos turístics propis de l'àmbit territorial d'influència de l'oficina.

ANNEX 2

Equipaments CAT

A l'entrada en vigor d'aquest Decret, la Xarxa CAT la componen els equipaments CAT següents:

- 1 *Tortosa*
Element temàtic: Les tres cultures.
- 2 *Ripoll*
Element temàtic: Guifré el Pilós i el bressol de la Catalunya medieval.
- 3 *Les*
Element temàtic: Occitània i la llengua d'oc.
- 4 *Cervera*
Element temàtic: La Generalitat.

—5 *Palafrugell*

Element temàtic: La gastronomia catalana.

—6 *Berga*

Element temàtic: La Patum i les festes populars catalanes.

—7 *Puigcerdà*

Element temàtic: El Tractat dels Pirineus.

—8 *Sallent*

Element temàtic: Industrialització i obrerisme.

—9 *Vilajuïga*

Element temàtic: Camins sagrats: els pelegrinatges medievals.

—10 *Teià*

Element temàtic: La romanització de Catalunya.

(10.253.103)
