
ACTA – RESUM DE LA 3a SESSIÓ DEL GRUP DE TREBALL “ALLOTJAMENT TURÍSTIC” DEL CONSELL MUNICIPAL TURISME I CIUTAT

Data: Dijous, 23 de març de 2017

Hora: 18h

Lloc: Sala Barcelona, Edifici Mediativ (C/Roc Boronat, 117)

Assistents

Membres del CTiC

- Enrique Alcántara, Associació d'Apartaments Turístics de Barcelona (APARTUR)
- Joan Balañach, Federació d'Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona (FAVB)
- Enric Bárcena, Fem Sant Antoni
- Ana Barluenga, Associació Catalana d'Agències de Viajes Especialitzades (ACAVE)
- Angel Díaz, expert
- Joan Itxaso, Associació de Veïns de la Sagrada Família
- Antonio López, expert
- José Luis Rodríguez, Veïns i Amfitrions de Barcelona
- Manel Romero, Associació de Veïns del Coll
- Dámaris Rojas, Veïns i Amfitrions de Barcelona
- Ana Velasco, Gremi d'Hotels de Barcelona (GHB)

Altres participants

- Joan Sales (Estudiant de doctorat al Centre d'estudis demogràfics)
- Ignasi Uñó, Twentytu Hostel
- Josep Anton Rojas, Consorci Turisme de Barcelona

Secretaria tècnica:

- Secretaria CTiC, Rosa Bada i Sílvia Susana Flores
- Momentum^{co}, Irene Humet

Persones excusades:

- Juanjo Casado, UGT Catalunya
- Hortènsia Fernández, Ecologistes en acció
- Joan Igual, Micro, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (PIMEC)
- Ricard Martorell, Associació Catalana de Professionals del Turisme (ACPT)
- Tomás Medina, Associació Catalana de Professionals del Turisme (ACPT)
- Eloi Morte, Micro, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (PIMEC)
- Jordi Muñoz, Federació d'Associacions de Veïns i Veïnes de Barcelona (FAVB)
- Gala Pin, Regidora del Grup Municipal Barcelona en Comú
- Martí Sarrate, Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE)
- Joan Torrella (Tècnic municipal)

Desenvolupament de la sessió

Benvinguda

Rosa Bada dóna la benvinguda i agraeix l'assistència als participants, recordant l'ordre del dia previst per a la sessió:

1. Presentacions:
 - Ana Velasco, Gremi d'Hotels
 - Ignasi Uñó, Twentytu Hostel
2. Debat
3. Conclusions

1. Presentacions

1.A Allotjament "Tradicional" (Ana Velasco, Gremi d'Hotels)

Ana Velasco repassa les principals xifres de turistes i visitants que acull la ciutat de forma anual i fa una breu descripció de les diferents tipologies. Explica que actualment hi ha registrat 413 establiments hotelers, 285 pensions i 9.600 habitatges d'ús turístics, destacant el creixement sostingut que hi ha hagut en els darrers anys en places hotelers, passant-se de 62.000 l'any 2010 a les aproximadament 71.000 d'enguany. Recorda que el marc legal de referència pel que fa a l'allotjament turístic és la Llei de Turisme: 13/2002 21 de juny, que descriu les diferents modalitats contemplades. Finalment, destaca el canvi que han experimentat els hotels en els darrers anys, passant d'establiment que s'usaven només per a dormir i esmorzar, a establiments actius que organitzen iniciatives diverses per tal de potenciar que la ciutadania hi entri i en faci un ús per a socialitzar-se. També destaca el canvi experimentat en matèria de Responsabilitat Social Corporativa, ja sigui contractant persones en risc d'exclusió social, vetllant per l'impacte que la seva activitat genera a la ciutat i al territori, col·laborant amb veïns, ...

Rosa Bada demana a Ana Velasco la Normativa per a penjar-la a la web i obre un torn de preguntes molt concretes sobre la presentació.

Dámaris Rojas, pregunta si hi ha un llistat que exposi quins hotels cedeixen sales i amb qui s'ha de contactar per a fer-ne ús. **Ana Velasco** respon que no existeix cap llistat global però que està bastant ben organitzat per barris. Posa l'exemple de Tot Raval, que té coneixement dels hotels de la zona que ho ofereixen. Ofereix la possibilitat de contactar amb el Gremi directament per a demanar-ne l'ús.

José Luis Rodríguez demana si l'explicat fins al moment es pot considerar economia col·laborativa. **Ana Velasco** respon que no especialment, per bé que hi pot haver alguna acció.

Rosa Bada pregunta si els hotels estan obligats a agremiar-se. **Ana Velasco** respon que és voluntari, on sí hi han d'estar tots és al Registre de Turisme de la Direcció General de Turisme, per legislació.

Ana Barluenga demana quants agremiats hi ha actualment. **Ana Velasco** contesta que hi ha 427 establiments agremiats, dels quals 360 hotels, i la resta són apart-hotels, apartaments turístics, habitatges d'ús turístic i alguna pensió.

Josep Anton Rojas pregunta si hi ha establiments agremiats de fora de Barcelona. **Ana Velasco** contesta que tot i que els Estatuts del Gremi són d'àmbit provincial, hi ha molts gremis a nivell local. Els hotels grans i importants sí que estan agremiats al Gremi d'Hotels, però d'altres estan només agremiats a aquests gremis locals.

José Luis Rodríguez demana si hi ha diferència entre pensió i hostel, i si hi ha un límit mínim d'habitacions. **Ana Velasco** respon que no hi ha diferència entre les dues tipologies i que no hi ha un límit mínim d'habitacions, excepte el que ve marcat per la normativa de prevenció d'incendis. **José Luis Rodríguez** explica que la pregunta anava enfocada a conèixer on està el límit entre pensions i habitacions en una casa particular. **Ana Velasco** explica que la pensió ha de tenir unes mesures i unes zones comuns però no una quantitat d'habitacions mínima. **Ignasi Uñó** comenta que el Decret del Reglament d'Allotjament Turístic té certa flexibilitat i que, és després quan la Generalitat estudia la llicència que apareixen requisits que limiten provinents d'altres normatives, com la de prevenció d'incendis. **José Luis Rodríguez** opina que no s'hauria de ser tant estrictes amb els nous allotjaments, sinó regular millor el que ja existeix.

Manel Romero demana si hi ha alguna normativa o criteri que acrediti la sostenibilitat d'un establiment. **Ana Velasco** comenta que hi ha una normativa d'eficiència energètica que és una certificació que ho acredita. **Ignasi Uñó** afegeix que existeix el certificat Leed Gold. **Manel Romero** pregunta si quan es presenta un projecte, existeix algun apartat específic sobre sostenibilitat. **Ana Velasco** respon que no. **Rosa Bada** pregunta si les certificacions serveixen com a normativa. **Ana Barluenga** respon que depèn del públic al qual t'adrees. Explica que des d'ACAVE tenen un cert públic que justament vol aquest tipus de producte i aleshores ells busquen l'oferta disponible a través de les certificacions. **Angel Díaz** afegeix que en el fons el que fas amb la certificació va més enllà de la normativa i que hi ha operadors que ja comencen a seleccionar aquest tipus d'establiments. **Ana Velasco** afegeix que actualment és un posicionament de l'empresa davant una tipologia concreta de client i afirma que és una tendència creixent. **Ignasi Uñó** comenta que l'Ajuntament ja ha fet un pas important amb la certificació de la ciutat amb Biosphere i que el que seria interessant és que no sigui la ciutat com a destinació només, sinó també els agents que intervenen en ella i amb un mateix criteri.

Joan Balañach demana si hi ha algun protocol de bones pràctiques laborals, com per exemple el fet de no externalitzar alguns serveis. **Ana Velasco** respon que no hi ha cap protocol, recorda que externalitzar serveis és completament legal, i que, en tot cas, el que cal és veure les condicions de les empreses subcontractades.

Rosa Bada pregunta si les condicions laborals són un tema de debat actual en el sector hotelier com ho és la sostenibilitat. **Ana Velasco** assenteix, matisant que ho és al sector, però alhora també a la ciutat. Explica que el Gremi s'ha reunit amb l'Ajuntament en el marc del Pla de Desenvolupament Econòmic i ha sorgit la idea de fer un manual. **Ignasi Uñó** afegeix que el problema no és l'externalització, sinó les condicions laborals de l'empresa contractada.

Ana Barluenga demana quantes habitacions han de tenir adaptades els hotels a nivell d'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda. **Ana Velasco** respon que la distribució va per nombre de places, en funció d'un barem.

1.B Albergs (Ignasi Uñó, TwentyTu)

Ignasi Uñó posa èmfasi en que l'important dels allotjaments turístics no són els edificis sinó el que passa a l'interior d'ells i explica alguns detalls de funcionament, com ara:

- Legislació: els albergs estan sotmesos a la normativa de joventut i no de turisme i depenen del Consell Comarcal. Tanmateix, estan sotmesos a la recaptació de la taxa turística. La diferència amb altres tipologies d'allotjaments és que els albergs venen llits.
- Diferències normatives entre albergs i altres allotjaments turístics: els albergs tenen l'obligació de tenir una cuina comunitària d'ús públic i un espai d'estenedor. No està permesa la venda d'alcohol.

- Organització i tipologia: Són de propietats molt diverses i és un sector molt professionalitzat, però generalment poc organitzat. Existeixen tres grans xarxes: Xanascat (xarxa pública), ACATUR (Associació Catalana d'Albergs Turístics) i Associació de Petits Establiment. No existeixen gaires indicadors ni estadístiques.
- Serveis dels albergs: generalment s'ofereix només el servei d'allotjament. Aquest fet afecta positivament a l'entorn, ja que els clients van a les cafeteries properes. Comencen a haver-hi albergs posicionant-se amb criteris eficiència energètica i sostenibilitat.
- Target: el públic principal són grups d'estudiants d'entre 18 i 35 anys, per bé que està creixent el públic familiar. El factor fonamental és el preu.
- Gestió econòmica: els costos de manteniment d'un alberg són més baixos que d'altres allotjaments ja que no hi ha servei de neteja.
- Comercialització: HOSTELWORLD és el principal canal de comercialització. L'ocupació cada cop és més creixent en els albergs.
- Polítiques socials: els albergs acostumen a tenir activitats i col·laboracions amb tercers.
- Sinèrgies: es potencia molt el fet d'aprofitar les sinèrgies que es poden donar en un espai on hi ha tanta varietat de perfils.

2. Debat

Rosa Bada convida a preguntar dubtes de la presentació i a continuació començar amb el debat.

Enric Bàrcena exposa que la normativa genera una espai ambigu entre Joventut i Turisme. Considera que en el cas que un alberg tingui la doble llicència, caldria categoritzar-ho d'una manera diferent. Destaca que en ambdues presentacions ha trobat a faltar dades d'impacte econòmic, com per exemple la proporció d'externalització hi ha, l'estructura del compte d'explotació i de la propietat, o si són inversors estrangers. Comenta que té informació que inversors estan fent dumping. També li agradaria tenir dades sobre l'estacionalitat i els preus de cada tipologia. **Ana Velasco** respon que existeix un Grup de Treball format per la Generalitat de Catalunya (Direcció General de Joventut, la Direcció General de Turisme), l'Ajuntament de Barcelona, el Consell Comarcal, Apartur, Acatur, Pro-HUT i el Gremi d'Hotels de Barcelona, on es posen en comú males praxis, plataformes i es fa un seguiment de tot el que es treballa a nivell de Generalitat i Ajuntament en referència a l'oferta il·legal. Remarca que el Gremi és un dels principals interessats en que s'erradiquin aquestes incompetències i per això intenten pressionar al màxim per a que només romanguin els establiments amb llicència, que paguen els impostos, estan degudament registrats i compleixin la normativa.

Ignasi Uñó explica que l'aposta per al sostenibilitat és una qüestió d'actitud, i no de tipologia d'allotjament. Concretament, l'alberg TwentyTu que ell representa és el primer establiment que s'ha registrat amb certificat de Biosphere (màxima qualificació en matèria d'eficiència energètica). Prefereix no parlar de *lowcost* i comenta que els preus són competitius perquè hi ha costos baixos d'explotació i es gasta poc en subministraments. També remarca que treballa amb diverses Fundacions.

Contestant a la intervenció anterior especifica que la qualitat de la contractació, està regulada per llei, per tant potser es podria parlar amb l'Ajuntament i enlloc de "demonitzar" el turisme, caldria treballar entre tots per a assolir un acord amb un mínim de salari, partir d'un cert nivell repartiment de beneficis, recolzar iniciatives amb risc d'exclusió social, ...

Respecte a les llicències, comenta que cadascú fa el que pot i gestiona com pot les actualitzacions de les seves. Respecte al possible dumping que es plantejava en una intervenció anterior, opina que no vol lluitar amb ells, simplement si ells s'enduen part dels clients per preu endavant, ja que ell aposta per una altra via. Opina que quan es manté un preu

amb unes raons que ho justifiquen, possiblement hi va menys gent però s'acaba facturant el mateix.

Afegeix que hi ha albergs i residències que estan a sobre sòls d'equipaments i caldria que cada empresa prengui una decisió de si és dotació o negoci privat. En quan a les "plataformes de venda", l'Ajuntament ja els ha citat, i ja els han sancionat.

Considera que els establiments turístics es deuen a la destinació i a la gent que hi va. Per tant, posa èmfasi en pensar bé el concepte de sostenibilitat.

Angel Díaz exposa que, a nivell de grup de treball, potser es podia haver demanat més concretament el que es volia o es necessitava saber. Com a Grup de Treball hem d'aportar a la ciutat com podem millorar en general, pensar com construir i no en destruir. **Ignasi Uño** pregunta quin és l'objectiu concret del Grup de Treball. **Rosa Bada** contesta que és analitzar la situació i donar eines de millora a la ciutat a través de recomanacions, consells o millores a fer a l'Ajuntament.

Enric Bàrcena demana disculpes si la seva intervenció ha semblat fiscalitzadora. Considera que seria positiu obtenir unes bones pràctiques que incloguessin també al món de la restauració, per poder facilitar-les als establiments, i alhora, veure com es podria premiar als establiments que les apliquen. Es mostra contrari a la campanya "Tourist go home" i remarca que no s'ha dit mai des del seu barri. Troba a faltar una millor definició de què són equipaments turístics a la normativa de la Generalitat, i comenta que es podria fer una recomanació en aquesta línia, especialment caldria veure si la restauració s'hi hauria d'incloure.

Ignasi Uño explica que hi ha molts establiments que apliquen bones pràctiques, però que aquest fet sovint no té massa ressò, i en canvi són les males pràctiques les que transcendeixen a l'opinió pública. **Enric Bàrcena** remarca que justament per aquest motiu cal conèixer les bones pràctiques i poder-les posar en valor. **Enrique Alcántara** es mostra d'acord en poder fer recomanacions de bones pràctiques.

Rosa Bada proposa demanar als assistents un llistat de tres establiments on hi hagin bones pràctiques especificant en quin tema: condicions laborals, sostenibilitat, ... **Angel Díaz** explica que al Plenari de dimarts vinent s'exposarà l'estudi "Bones pràctiques d'entitats del Tercer Sector, en l'àmbit turístic". **Rosa Bada** comenta que encara no disposa de la presentació i **Sílvia Flores** comenta que pot compartir un estudi fet fa un any, de Responsabilitat Social Empresarial a hotels.

Rosa Bada es pregunta com s'hauria de canalitzar tota aquesta informació, per tal de poder aconsellar. **Ignasi Uño** considera que el que cal és seduir a l'empresari i demanar que canviï algunes pràctiques. Demana no acusar al turisme de tots els mals de la ciutat.

Manel Romero mostra la seva sorpresa pel fet que el món dels albergs no està gaire regulat. **Ignasi Uño** contesta que sí que està regulat, però segons joventut o turisme.

Manel Romero explica que com a usuari no té gaire clar què es pot trobar en un alberg. Comenta que al barri hi ha un alberg (Mare de Déu de Montserrat) que té un efecte escassíssim al territori, ja que els usuaris només hi pernocten. Comenta que no hi ha terreny industrial al barri, sinó un pla d'usos que sí permet instal·lacions turístiques. Així considera que la única indústria que pot dinamitzar el barri és el turisme.

Joan Sales comparteix que si s'estan fent aquestes reflexions és perquè la ciutadania està saturada de turisme, que es manifesta amb dades en una enquesta feta l'any 2016 a 5.000 persones i serveis municipals en la que qual el primer problema era l'atur i el segon el turisme. Afegeix que la ciutat està saturada de turisme en certes zones: Ciutat Vella, Eixample, Poble Sec, Hostafrancs, Gràcia, Poble nou i Vila Olímpica. Afegeix, com a recomanació, el poder aprofitar el boom turístic circumstancial per tema externs a la ciutat en sí, com poden ser atemptats. **Ignasi Uño** assenteix i comenta que efectivament cal aprofitar l'oportunitat ja que es viatja menys a d'altres ciutats. **Enrique Alcántara** assenteix que hi ha un problema amb el turisme i considera que cal trobar propostes en comú de millora de la gestió. **Ana Velasco** explica que sovint el discurs és criminalitzar el sector i per tant als establiments turístics.

Enrique Alcántara afegeix sumant-se a la percepció que des de dins del sector, es percep com a idea d'atac i no de millora de les propostes.

Joan Sales comenta que existeixen estudis de fluctuacions turístiques i considera que si ens trobem en un moment excepcional, cal anar en compte perquè si en un futur els nivells no es mantenen, les infraestructures poden quedar infrautilitzades o obsoletes. **Ignasi Uñó** afegeix que l'avaluació del funcionament del sector empresarial no ha de ser preocupació de la societat, sinó que ha de recaure en el mateix sector privat. **Ana Barluenga** considera que cada empresari ha de fer el que vulgui amb el seu producte.

Ignasi Uñó exposa que no es poden vulnerar els drets adquirits per molt que no siguin de la condició o de l'interès d'un mateix. S'oposa a que l'Ajuntament compri un alberg a algú que l'ha adquirit legalment pel fet que es demani habitatge social, el que cal és potenciar les polítiques d'habitatge social. I alhora treure profit social dels albergs. Explica que la missió de TwentyTu és vendre llits, però que a més a més també focalitzen els objectius en allò en que creuen: funcionar en xarxa amb empreses, entitats, associacions, fundacions de l'entorn per tal de treballar plegades. Volen aconseguir ser un espai referent d'innovació al Poblenou, i perquè les coses li vagin bé a l'alberg, també li han d'anar bé a tot l'entorn. Respecte al PEUAT, i a la limitació de places corresponent, comenta que potser revertirà en més lloguer il·legal, ja que la gent no deixarà de venir.

Joan Sales recorda que fa uns anys, molts congressistes que venien a Barcelona, s'allotjaven a les ciutats de l'entorn. **Ignasi Uñó** afegeix que l'Hospitalet estan disposat a augmentar l'activitat turística. **Joan Sales** lamenta que els turistes venen igualment a Barcelona.

Antoni López pregunta quina llicència té el Melon District, ja que no és ni un alberg, ni un hotel. **Ignasi Uñó** respon que acaben de posar-li una sanció perquè està en un terreny d'equipaments i sobre un establiment hotelier. **Ana Velasco** explica que des del Gremi se li va demanar la llicència per saber la situació i confirma que no hauria de poder funcionar com a hotel, però sí com a residència. **Enric Bàrcena** proposa com a recomanació involucrar a les universitats a coresponsabilitzar-se de la situació del Melon District. Considera que caldria multar a les universitats que avalen aquestes residències per fer-ne un mal ús.

Antoni López pregunta si els veïns que comparteixen finca amb els albergs tenen algun contacte, tal i com passa en el cas dels apartaments. **Ignasi Uñó** respon que tots els nous models d'albergs que es fan estan en edifici sencer, ja que en el passat hi havia hagut certes tensions. Afegeix que desconeix els albergs que tenen llicències antigues com funcionen. **Antoni López** proposa que s'estableixin mecanismes més directes i que en cas que hi hagi mala pràctica, es pugui contactar amb algú. **Rosa Bada** pregunta si en el cas de les residències o pensions en pisos, hi ha algun mecanisme al respecte. **Ana Velasco** contesta que no, però que hi ha persones amb qui normalment es pot contactar, ja que sovint el propietari de la pensió viu al mateix bloc. **Enrique Alcántara** afegeix que la legislació no exigeix tenir un contacte.

Josep Anton Rojas comenta que estem en un moment de plantejar-nos moltes coses i avançar cap a un oferta hotelera de qualitat i molt competitiva. Considera que el que ha malmès la relació amb els veïns, és l'oferta hotelera il·legal, que ha crescut exponencialment. Planteja que tots els instruments (PEUAT, PETUR i Consell) posin l'èmfasi en la legalitat.

Ángel Díaz reflexiona en que no s'ha de perdre de vista que hem de pensar en la ciutat que es vol en el futur i opinar en quin turisme ha d'acollir la ciutat. Alhora preveure si hi ha d'haver ciutats de l'entorn que hagin d'acollir turisme de Barcelona i que per tant es potenciïn altres àmbits del turisme.

Ignasi Uñó comparteix que per tenir un destí de qualitat, cal descentralitzar les inversions. Segons ell, el gran problema que té la ciutat és la mobilitat i els fluxos de gent: l'impacte que té el turista a Les Rambles, a la Sagrada Família, al Parc Güell. Considera que cal gestionar-ho, per exemple, fent canvis en les visites o suggerint que vinguin en temporada baixa (novembre, ...). **Rosa Bada** explica que existeix un grup de treball sobre "Espai públic" en el que es treballen totes aquestes consideracions.



Joan Balañach explica que el problema amb els allotjaments turístics ha sorgit quan hi ha hagut una certa competència amb l'habitatge residencial. Per tant creu que cal posar l'èmfasi en prioritzar els usos residencials de l'habitatge per davant d'altres usos. Respecte a les qüestions laborals, li sobta que en un sector en creixement, les condicions laborals es pactin per sota de l'IPC.

Rosa Bada conclou la sessió agraint als participants i ponents les seves intervencions i insta a seguir millorant la capacitat de diàleg per tal de mantenir el respecte malgrat la posició de cadascú. Recorda que es farà arribar l'acta-resum de la sessió amb les tres presentacions que s'han exposat.

Sense més intervencions, s'aixeca la sessió.