



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

CONSELLERIA DE LA MAR I DEL CICLE DE L'AIGUA

14565

Instrucció 1/2025, de 18 de desembre, del director general de de Ports i Transport Marítim per la qual s'estableix el règim d'utilització dels serveis de l'hostatgeria de la Casa del Mar

D'acord amb el Reial decret 1731/2007, de 21 de desembre, sobre traspàs a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears de les funcions i els serveis de la Seguretat Social en matèria d'assistència i serveis socials encomanats a l'Institut Social de la Marina (d'ara endavant, ISM), la Comunitat Autònoma assumeix les funcions i la gestió de l'hostatgeria de la Casa del Mar.

En la disposició final primera del Decret 5/2008, de 4 de gener, pel qual s'assumeixen i s'ordenen les funcions i els serveis de la Seguretat Social encomanats a l'Institut Social de la Marina en matèria d'assistència i serveis socials traspassats a la Comunitat Autònoma, es va facultar la consellera de Famílies i Afers Socials, en l'àmbit de les seves competències, per adoptar totes les mesures que exigeixi l'execució del Decret.

Mitjançant el Decret 10/2025 de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, es va atribuir, a partir del dia 1 d'octubre de 2025, la gestió de l'hostatgeria de la Casa del Mar de Palma a la Direcció General de Ports i Transport Marítim de la Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua

La Instrucció 1/2017, de 15 d'agost, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació sobre el règim d'utilització dels serveis de l'hostatgeria de la Casa del Mar estableix les normes d'ús i el funcionament per tal de garantir l'adequada utilització del servei. Com a resultat de la nova adscripció de l'hostatgeria de la Casa del Mar a la Direcció General de Ports i Transport Marítim es considera necessari redactar una nova instrucció per adaptar-la a les necessitats actuals.

Per tot això, dicta la següent

Instrucció

1. Descripció de les instal·lacions

L'hostatgeria de la Casa del Mar, ubicada al Port de Palma (carrer del Moll Vell, núm. 15, tercer pis), proporciona —en compliment del Conveni núm. 163 de l'Organització Internacional del Treball sobre el benestar de la gent de la mar (1987)— un servei d'allotjament dirigit preferentment a persones treballadores incloses en l'àmbit d'aplicació del règim especial dels treballadors i treballadores de la mar que es troben en trànsit, tant al port com a bord de vaixells.

L'edifici del Moll Vell és compartit entre tres administracions:

- A la planta baixa s'hi ubica un centre de salut del Servei de Salut de les Illes Balears (IB-SALUT).
- Al primer i segon pis, les instal·lacions de l'Institut Social de la Marina.
- L'hostatgeria ocupa la tercera planta, amb una superfície de 1.052,98 m².

L'establiment disposa de **49 places d'allotjament** distribuïdes en **28 habitacions**: 8 individuals, 19 dobles i 1 triple, de les quals se'n reserven 3 per a emergències i 3 per a trànsits.

Totes les habitacions disposen de bany propi. A més, hi ha un **vestuari amb dues dutxes** per a les persones que ja han deixat lliure l'habitació o no n'han reservada cap.

Serveis disponibles:

- Recepció i informació
- Sala d'estar
- WIFI
- Climatització
- Ascensor
- Vestuari i dutxes





No s'ofereix servei de restauració ni de bugaderia.

Horari d'atenció: de dilluns a diumenge, de 8.00 h a 20.00 h.

2. Persones usuàries

Poden utilitzar els serveis de l'hostatgeria les persones següents:

a) Persones treballadores incloses en l'àmbit d'aplicació del règim especial de la Seguretat Social dels treballadors i treballadores de la mar.

No és rellevant que la persona no estigui en situació d'alta o assimilada a l'alta, sempre que aquesta circumstància no derivi de l'exercici d'una activitat professional diferent de la marítimopesquera.

Aquesta categoria també inclou:

- Persones treballadores de la mar, en actiu, espanyoles emigrades que treballen en vaixells abanderats a països estrangers.
- Persones treballadores de la mar, en actiu, de països membres de la Unió Europea.
- Pensionistes del règim especial de la mar.

b) Persones treballadores de la mar, en actiu, estrangeres que treballen a bord de qualsevol vaixell.

c) Persones que han de fer cursos programats per l'Institut Social de la Marina (ISM) o cursos STCW impartits per altres entitats, amb reserva prèvia.

d) En períodes de baixa ocupació, les habitacions poden ser ocupades, amb l'autorització expressa de la Direcció General de Ports i Transport Marítim, per altres persones vinculades al sector marítim, però no incloses en el règim especial (com ara estibadors o personal de duanes, del Servei Marítim de la Guàrdia Civil, de la policia portuària, o de Salvament Marítim).

3. Persones beneficiàries

Les persones usuàries es poden allotjar amb un acompanyant en habitacions dobles. Quan es reservin més habitacions, aquestes només poden ser utilitzades per persones beneficiàries del titular i s'ha d'acreditar aquesta circumstància.

Es consideren persones **beneficiàries**:

- Els fills menors d'edat del o de la titular.
- Els fills menors de 26 anys convivents amb el o la titular.
- El cònjuge o parella de fet del o de la titular.

Quan les persones beneficiàries de una persona usuària vulguin fer ús del servei sense aquesta, han d'acreditar la seva condició de beneficiària, és a dir, la relació amb l'usuari titular del dret, i acreditar el dret de la persona usuària en els mateixos termes de l'apartat 5.

No es poden allotjar menors si no queda fefaentment acreditada la relació familiar o de custòdia.

En cas de dubte sobre la veracitat de la relació, s'ha de comunicar a la Policia Nacional (correu electrònic i telèfon de contacte indicats en annex operatiu).

L'hostatgeria pot comprovar les dades facilitades per les persones que emprin el servei amb finalitats de verificació.

4. Condicions d'ús

Les persones usuàries han d'acreditar la seva identitat i la pertinença a algun dels col·lectius indicats.

Cal presentar a la recepció el DNI, passaport o document identificatiu i la documentació establerta a l'apartat següent.

Condicions generals:

- No es pot utilitzar el servei d'hostatgeria si el domicili del sol·licitant es troba al terme municipal de Palma.
- No poden utilitzar el servei persones no incloses en la sol·licitud de reserva.
- S'ha de mantenir una conducta respectuosa amb les altres persones allotjades i amb el personal, així com fer un ús correcte de les instal·lacions.



- Es prohibeix el consum d'alcohol, el consum d'estupefaents i es prohibeix fumar a totes les dependències.

La inobservança d'aquestes normes pot comportar la pèrdua de l'allotjament, prèvia audiència i resolució motivada de la Direcció General de Ports i Transport Marítim.

No obstant el paràgraf anterior, quan la inobservança de les normes posi en risc, malmeti o pugui ocasionar danys greus a les instal·lacions, equipaments o béns de l'hostatgeria o alteri greument el descans, la seguretat o el gaudi normal de la resta de persones allotjades o les funcions del personal, **el personal de recepció o de control d'accessos** pot requerir al causant l'abandonament immediat de l'hostatgeria. D'aquesta circumstància s'ha de donar trasllat immediat a la Direcció General de Ports i Transport Marítim

El personal de recepció i de control d'accessos ha de rebre instruccions sobre aquestes normes.

5. Documentació acreditativa

Persones usuàries espanyoles:

A més del DNI, passaport o document identificatiu, han de presentar un dels documents següents:

- Llibreta de navegació
- Ordre d'embarcament
- Cartilla de la Seguretat Social
- Qualsevol altre document que acrediti la pertinença a un dels col·lectius de l'apartat 2

Persones usuàries estrangeres:

A més del passaport o document d'identitat equivalent, han de presentar un dels documents següents:

- Document equivalent a la llibreta de navegació
- Document de l'empresa consignatària que acrediti la pertinença a una companyia naviliera
- Ordre d'embarcament
- Qualsevol altre document que acrediti la pertinença a un dels col·lectius de l'apartat 2.

6. Preus

Els preus per dia d'allotjament són els establerts a l'**Ordre ISM/1178/2020, de 27 de novembre**, per la qual s'estableixen els preus públics de determinats serveis prestats per l'Institut Social de la Marina (BOE núm. 321, de 9 de desembre de 2020) sens perjudici de les possibles actualitzacions o modificacions que s'aprovin.

Es considera dia d'ocupació el període comprès entre les **14.00 h del dia d'entrada** i les **11.00h del dia de sortida**, moment en què l'habitació ha d'estar completament buida.

7. Límit d'estada

L'estada màxima és de **7 dies** (continuat o alterns) que es pot ampliar a altres 7 amb autorització expressa de la Direcció General de Ports i Transport Marítim, sempre que se'n justifiqui la necessitat.

S'ha de tenir especial cura en concedir ampliacions quan l'ocupació superi el 75 %.

Quan les estades responen a necessitats laborals acreditades, el límit semestral inicial és de **10 dies**, ampliable a altres 10.

El còmput del dret d'ocupació es fa semestralment, i abasta del mes de gener a al mes de juny el primer, i del mes de juliol al mes de desembre el segon. Durant cada període només es poden utilitzar els serveis de a l'hostatgeria un màxim de 7 dies (o 10 en el cas de necessitats laborals acreditades), llevat de les excepcions que s'autoritzin.

Els mariners amb domicili al mateix vaixell (pesca costanera) poden ocupar l'hostatgeria fins a:

- 12 caps de setmana anuals consecutius, o
- 30 caps de setmana alterns,

amb possibilitat d'ampliació prèvia autorització.



En circumstàncies degudament justificades, atenent a causes imprevistes, que puguin causar un perjudici al funcionament dels serveis públics, i altres assimilades, i atenent també a la disponibilitat de les instal·lacions, la Direcció General pot autoritzar l'ampliació del nombre de dies o l'ús de les instal·lacions per col·lectius diferents als previstos en aquesta Instrucció. En aquest cas, el gaudiment efectiu es pot anul·lar en el cas de rebre, en dates coincidents, noves sol·licituds d'usuaris i beneficiaris que no hagin fet ús de les instal·lacions per sobre dels límits d'aquesta Instrucció.

En cap cas es pot autoritzar una estada permanent.

Les sol·licituds per allargar l'estada i la documentació justificativa s'han de presentar a la recepció de la Casa del Mar, que les ha de remetre a la Direcció General de Ports i Transport Marítim, indicant la previsió de disponibilitat i els dies ja gaudits pel sol·licitant. La resposta es dona a la recepció, que ha d'actuar en conseqüència i en cas de no rebre-la amb temps suficient ha de denegar les reserves més enllà dels terminis inicials previstos en aquesta Instrucció.

8. Reserva d'habitacions

Les reserves es poden fer:

- Telefònicament
- Per correu electrònic
- O mitjançant el formulari disponible al web:

[https://www.caib.es/sites/hostatgeriadelacasadelmar/es/solicitud_de_reserva_de_habitaciones-49062/]

Quan la persona que ha fet la reserva no es presenti el dia previst sense avís previ, la reserva s'ha de mantenir fins a les 12.00 h de l'endemà. Si coincideix, no se li admetran noves reserves durant un any.

Habitacions reservades:

- Tres per a emergències (desastres naturals, enfonsaments, proves o consultes sanitàries prèviament programades).
- Tres per a trànsits (persones treballadores que acreditin desembarcament o embarcament imminent).

En cas de sobreocupació, s'ha d'aplicar l'ordre de prelatió següent:

- Persones de l'apartat 2.a)
- Persones de l'apartat 2.b)
- Persones de l'apartat 2.c)
- Persones de l'apartat 2.d)

El grup 2.c) (cursos ISM o STCW) disposa de dues habitacions dobles fixes, que només es poden assignar a altres persones en cas d'emergència.

9. Registre i control d'entrades i sortides

El personal assignat ha d'efectuar el registre d'entrades i sortides, comprovar la documentació exigida i recollir les dades previstes en el **Reial decret 933/2021, de 26 d'octubre**, pel qual es regulen les obligacions de registre documental i informació de les persones físiques o jurídiques que exerceixen activitats d'allotjament i lloguer de vehicles a motor.

Les dades dels incisos 3 i 4 de l'apartat B) de l'annex I del Reial decret s'han de trametre segons el procediment establert.

En aquest moment, check in, s'ha de lliurar la clau de l'habitació que s'ha de recuperar a la sortida.

Es pot limitar el dret d'admissió en els casos següents:

- Persones que han causat problemes de convivència o ordre intern.
- Persones amb deutes pendents amb l'hostatgeria (que han de figurar en una llista de morositat actualitzada).

10. Abonament del servei

El pagament s'ha de fer en el moment del **check-in**, llevat de causes justificades, en què es podrà fer en el moment del **check-out**.

El pagament s'ha de fer preferentment amb **targeta bancària** i, si no és possible, en efectiu.



La factura s'ha d'estendre en **tres exemplars**

- L'original, per a la persona usuària
- Una còpia per a l'arxiu de l'hostatgeria
- Una còpia per trametre a la Direcció General amb el model d'ingrés 046.

Les persones moroses no poden utilitzar l'hostatgeria fins a saldar el deute.

Juntament amb el pagament del servei, s'ha de fer el pagament que pugui correspondre en concepte de l'impost sobre estades turístiques.

11. Reclamacions, queixes i suggeriments

La recepció ha de tenir a disposició dels usuaris **fulls de reclamació** d'acord amb la normativa de consum els quals s'han de remetre al departament corresponent de la Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua mitjançant el correu electrònic: info@dgmaritim.caib.es.

També es poden formular **queixes i suggeriments** segons el **Decret 82/2009, de 13 de novembre**, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

12. Aquesta Instrucció comença a vigir l'endemà d'haver-se publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma (signat electrònicament: 18 de desembre de 2025)

El director general de Ports i Transport Marítim

Anntoni Mercant Morató

ANNEX 1

OBJECTES TROBATS A LA CASA DEL MAR

D'acord amb la vigent normativa en matèria de tractament i custòdia dels objectes trobats a la Casa del Mar de Palma, el nostre protocol d'actuació és el que es descriu a continuació:

1) EXISTÈNCIA D'OBJECTE TROBAT

En cas que algun membre del personal o hoste de la Casa del Mar trobi un objecte, element o peça de roba de qualsevol tipus, en una de les habitacions o a les instal·lacions, ho ha de comunicar a la recepció perquè, si és possible, s'identifiqui amb el número d'habitació i, per tant, amb l'hoste corresponent.

2) REGISTRE D'OBJECTES TROBATS

Un cop registrat en el llibre Registre d'objectes trobats, l'objecte s'ha de custodiar a la recepció pel termini de DOS MESOS a comptar des de la seva trobada i registre. Durant aquest termini s'ha d'intentar contactar amb l'hoste, en el cas dels objectes trobats a les habitacions.

3) CONTACTE DE L'HOSTE

Si durant el termini establert, el titular de l'objecte es posa en contacte amb la Casa del Mar, ha d'identificar l'habitació on va estar allotjat i les dates d'entrada i sortida perquè es pugui confrontar amb la informació continguda en el Registre d'objectes trobats.

Un cop realitzades les comprovacions pertinents, s'ha d'acordar amb el titular de l'objecte la manera en què s'ha de recuperar, que en cap cas ha de suposar un cost per a la Casa del Mar.

4) DESPRÉS DEL TERMINI DE CUSTÒDIA

Transcorregut el termini establert en el punt anterior, l'objecte, element o peça de roba s'ha de portar a l'Oficina d'Objectes Trobats de l'Ajuntament de Palma, on s'ha d'actuar segons el protocol establert per l'Ajuntament.

No obstant això, els objectes de nul o escàs valor poden ser rebutjats o lliurats a entitats benèfiques un cop ha transcorregut el termini indicat.

5) RESPONSABILITAT DE LA CASA DEL MAR

La Casa del Mar no es fa responsable dels objectes perduts ni garanteix que es trobin.