

## ***Protocolo de actuación para casos de incumplimiento de las normas de convivencia vecinal y no ocupación de las viviendas arrendadas propiedad de EMVISESA o gestionadas por esta, por parte de sus inquilinos legales***

### **1. OBJETO DEL PROTOCOLO**

*El objeto de este protocolo es el establecimiento de unas normas de actuación en relación a las viviendas propiedad de EMVISESA o gestionadas por esta que se encuentren cedidas en arrendamiento, en determinados supuestos de incumplimiento graves de las normas de convivencia vecinal, así como en supuestos de no ocupación de los inquilinos legales de las mismas, cuando existen además otras circunstancias que dan lugar a la degeneración de la convivencia en la Comunidad.*

*Las actuaciones objeto de este protocolo pueden iniciarse por denuncia de interesado, de las Comunidades de Arrendatarios o por actuaciones propias de EMVISESA.*

*Los hechos que dan lugar a la aplicación de este protocolo han de quedar suficientemente documentados y demostrados, bien por inspecciones de técnicos de EMVISESA, denuncias ante los cuerpos de seguridad del Estado, informes de las Comunidades de Arrendatarios, o cualquier otro medio probatorio que se considere suficiente.*

*El protocolo es de aplicación para el caso de no ocupación de las viviendas arrendadas propiedad de EMVISESA o gestionadas por esta, por parte de sus inquilinos legales sólo a los efectos de cumplir con los requisitos de inicio y verificación establecidos por el apartado 5 de PROCEDIMIENTO. No siendo necesarios acuerdos del Consejo de Administración para adoptar las medidas que sean admisibles en derecho con objeto de recuperar la posesión del inmueble.*

### **2. SUPUESTOS**

*Los hechos que pueden dar lugar a la aplicación de este protocolo son los siguientes, sin que esta relación pueda considerarse a título limitativo:*

#### **1. Leves:**

- a) Ocupación de elementos comunes con enseres, mobiliario, etc., cuando impida la utilización normal de dichos espacios o provoque molestias al resto de los vecinos.*
- b) Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios, uso por personas ajenas a la promoción, uso de zonas no transitables, abandono de basuras.*
- c) Destrozos leves en zonas comunes*
- d) Obras menores no autorizadas en la vivienda, que no supongan modificación en la distribución interior de la vivienda.*
- e) Actividades que supongan una molestia puntual para los vecinos, tales como música alta, ruidos a horas intempestivas o actividades no permitidas por las reglas de convivencia.*

#### **2. Graves:**

- a) Subarriendo de habitaciones de la vivienda o utilización para negocio*
- b) Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios cuando supongan un perjuicio grave para el resto de los vecinos, tales como uso continuado de zonas no transitables, uso de zonas comunes para consumo de drogas o alcohol, orinar o defecar en zonas comunes.*
- c) Tenencia de animales no domésticos o molestias graves ocasionadas por animales.*
- d) Destrozos en vehículos y propiedades de los otros inquilinos.*
- e) Obras que supongan modificación en la distribución interior de la vivienda.*
- f) Destrozos graves o reiterados de elementos de las zonas comunes.*
- g) Insalubridad en viviendas, plagas, acumulación de basuras.*
- h) Enganche ilegal de suministros, si además se dan otras de las situaciones leves antes citadas.*
- i) Reiteración en cuatro o más casos leves o acumulación en una misma familia de cuatro o más casos leves diferentes.*
- j) Utilización de trasteros y garajes para otros usos diferentes al suyo propio.*

- k) *Clausura de puertas cortafuegos o cualquier actuación que afecte al sistema de extinción de incendios del edificio.*
- l) *Manipulación de las puertas de acceso al garaje o al edificio.*

### 3. Muy graves:

- a) *Subarriendo o cesión de la vivienda*
- b) *Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios cuando supongan un peligro para la integridad del resto de los vecinos, como acumulación de sustancias inflamables o peligrosas, realización de fogatas, venta de sustancias estupefacientes.*
- c) *Obras que afecten a la estructura de la vivienda o de los elementos comunes del edificio.*
- d) *Cualquier actuación calificada como grave realizada por personas sin título legítimo para ocupar la vivienda.*
- e) *Conductas delictivas o que hayan dado lugar a denuncias ante la Policía o con actuaciones penales, tales como robos en viviendas, agresiones o amenazas a vecinos, peleas graves, uso o exhibición de armas, robo de elementos comunes como cableado.*
- f) *Comportamientos que atenten contra la libertad e indemnidad sexual (exhibicionismo, prostitución, agresiones, acoso sexual), los que puedan ser calificados como de violencia de género, o que afecten psicológicamente de forma grave a cualquier inquilino.*
- g) *La comisión de delitos de odio y discriminación, que sean dirigidos contra una persona motivados por un prejuicio basado en la discapacidad, la raza, origen étnico o país de procedencia, la religión o las creencias, la orientación e identidad sexual, la situación de exclusión social o cualquier otra circunstancia o condición social o personal.*
- h) *Reiteración en tres o más casos graves o acumulación en una misma familia de tres o más casos graves diferentes.*

### 3.- SANCIONES

*Las infracciones leves se sancionarán con:*

- *Apercibimiento por escrito*
- *Retirada de oficio de los enseres, basuras, o elementos acumulados en las zonas comunes, con cargo del coste de la retirada de los mismos al infractor.*
- *Cargo al infractor del coste de reparación de los desperfectos causados en las zonas comunes.*
- *Reposición a su estado original en caso de obras no autorizadas, con cargo al infractor.*
- *Denegación de acuerdos de fraccionamiento y aplazamiento de pagos de rentas impagadas o ayudas.*

*Las infracciones graves se sancionarán con:*

- *Cargo al infractor del coste de reparación de los desperfectos causados en las zonas comunes, de la retirada de basuras, saneamiento de la vivienda o zonas comunes en caso de insalubridad o plagas, o de reposición de los elementos del sistema contra incendios.*
- *Reposición a su estado original en caso de obras no autorizadas, con cargo al infractor.*
- *No aplicación de la denominada "renta social" o pérdida de la concedida.*
- *Pérdida de las ayudas sociales aplicadas al infractor o no concesión de las solicitadas.*
- *Denegación de acuerdos de fraccionamiento y aplazamiento de pagos de rentas impagadas.*
- *Obligación de abandono de la vivienda en caso de que los hechos hayan sido cometidos por algún miembro de la unidad familiar o de convivencia del arrendatario legal. En el supuesto de que no se produzca dicho abandono, la infracción alcanzaría el grado de muy grave y serían sancionados todos los miembros de dicha unidad familiar o de convivencia.*

*Las infracciones muy graves se sancionarán con:*

- *Resolución del contrato de arrendamiento, con la obligación de entrega de las llaves y la posesión de la vivienda, libre de enseres y ocupantes a EMVISESA.*
- *En caso de actuaciones realizadas por personas ocupantes de viviendas sin título para ello, ejecución de las actuaciones judiciales pertinentes para el desalojo y recuperación de la posesión de la vivienda por EMVISESA.*

#### **4. CADUCIDAD DE LAS SANCIONES Y PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES**

*Las sanciones impuestas por infracciones leves y graves que consistan en la pérdida de derechos económicos o imposibilidad de acuerdos de pago caducarán a los seis meses desde la fecha de su imposición.*

*Las infracciones leves se entenderán como no cometidas, a efectos de sanción por reincidencia, al año desde la fecha de su comisión. Las infracciones graves se entenderán como no cometidas, a efectos de sanción por reincidencia, a los dos años desde la fecha de su comisión.*

#### **5.- PROCEDIMIENTO:**

##### **A.- INICIO**

*La apertura del expediente se iniciará:*

- *De oficio, cuando por cualquier medio EMVISESA tenga conocimiento de alguna de las situaciones indicadas en el número 2 de este protocolo.*
- *Por denuncia de cualquier persona, debiendo identificarse en la misma al infractor.*
- *Por denuncia del Presidente de la Comunidad de Arrendatarios/Propietarios, o del Administrador de la misma, debiendo identificarse en la misma al infractor.*

*Cada expediente tendrá una numeración correlativa, indicándose el año al que corresponde, y reiniciándose la numeración de los mismos anualmente.*

*La documentación correspondiente a cada expediente habrá de archivarse en carpetas individualizadas y en soporte informático. Asimismo, se hará referencia al mismo en el expediente particular del inquilino infractor, así como en la base de datos informática de EMVISESA a efectos de posibles reincidencias.*

##### **B.- COMPROBACION Y DOCUMENTACION**

*Una vez abierto un expediente, se procederá a realizar las siguientes actuaciones para la comprobación y documentación de los hechos:*

- a) *Inspección por técnicos de EMVISESA para la verificación de los hechos denunciados y emisión de informe de inspección documentado con fotografías en su caso.*
- b) *Solicitud de informe a la Comunidad de Arrendatarios acerca de los hechos que dan lugar a la apertura del expediente.*
- c) *Solicitud, en su caso, de información y documentación a los vecinos afectados directamente por los comportamientos o hechos. Habrán de documentarse en acta.*
- d) *Solicitud, en su caso, de información a los Servicios de Intervención Social del Ayuntamiento de Sevilla, de la situación personal de los infractores.*
- e) *Solicitud de cualquier otra documentación a Entidades, Organismos o personas que pudieran ser de interés para la documentación y acreditación de los hechos denunciados.*

*Los hechos calificados como muy graves indicados en las letras e) y f) en el capítulo de supuestos, habrán de ser documentados mediante copia de denuncia efectuada ante la Policía Nacional o de los autos judiciales seguidos por dichos hechos.*

*Se considerarán documentados aquellos hechos que hayan sido denunciados por las Comunidades de Arrendatarios/Propietarios reunidos en Junta constituida legalmente y consignados en la correspondiente acta, así como aquellos que hayan sido denunciados por una mayoría de vecinos del edificio al que se refieran. Se consignará en acta el número de denunciantes y la proporción que supone de la totalidad de vecinos del inmueble conservando la confidencialidad de los denunciantes salvo orden judicial expresa.*

*Si de la práctica de las actuaciones antes citadas no resultaran acreditados los hechos denunciados, se procederá al cierre y archivo del expediente, mediante resolución del Director Gerente o Coordinador de Gestión.*

*Si de la práctica de las actuaciones antes citadas resultaran acreditados los hechos denunciados, se procederá a la tramitación del expediente.*

### C.- TRAMITACION

#### 1.- Requerimiento

*Una vez verificados los hechos se contactará con el denunciado de forma presencial en su vivienda, se le informará de los hechos denunciados, solicitándole que cese en las actuaciones o comportamientos denunciados, en un plazo máximo de quince días, o acredite la inexistencia de las irregularidades denunciadas, en su caso. Dicha actuación se documentará en un acta de comparecencia donde el denunciado podrá hacer las alegaciones que estime convenientes en su defensa. Asimismo se le citará para que acuda a las oficinas de EMVISESA a fin de lograr una solución amistosa a través de los servicios de intervención social de esta Empresa, con la intermediación, si ello fuera necesario, de los Servicios de Intervención Social del Ayuntamiento de Sevilla.*

*Asimismo se comunicará a la Comunidad de Arrendatarios para que insten al vecino al cese de las actuaciones.*

*Una vez transcurrido el plazo de quince días antes indicado, se procederá a realizar nueva inspección para verificar dicho cese, o se requerirá información al respecto a la Comunidad de Arrendatarios o a los vecinos afectados o denunciados.*

*El cese de las actuaciones denunciadas o regularización de las irregularidades detectadas dará lugar al cierre y archivo del expediente, mediante resolución del Director Gerente o Coordinador de Gestión.*

#### 2.- Propuesta y aprobación de actuaciones a realizar

*En el supuesto de que de la inspección posterior o de las manifestaciones de la Comunidad o vecinos afectados resulte que los hechos denunciados no han cesado, continúan las irregularidades detectadas, o se vuelven a recibir denuncias de los mismos hechos o de otros incluidos en este protocolo realizados por las mismas personas o por otros miembros de su unidad de convivencia, se procederá del siguiente modo:*

##### a) Casos leves

*La Sección de Alquileres emitirá informe, con el visto bueno de la Jefatura de la misma, en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados, y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes.*

*Dicha propuesta de actuación deberá ser aprobada por el Director Gerente de EMVISESA con el visto bueno del Coordinador del Departamento de Gestión.*

##### b) Casos graves

*La Jefatura de la Sección de Alquileres emitirá informe, con el visto bueno del Coordinador del Departamento de Gestión, en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados, y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes.*

*Dicha propuesta de actuación deberá ser aprobada por la Comisión Ejecutiva de EMVISESA, con el visto bueno del Director Gerente.*

##### c) Casos muy graves

*El Coordinador del Departamento de Gestión emitirá informe en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados, y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes, incluyendo la posibilidad de resolución del contrato de arrendamiento por la vía jurídico-procesal que se considere oportuna, o la adopción de las actuaciones judiciales correspondientes en caso de ser hechos cometidos por personas que no ostenten la condición de*

*inquilinos legales de EMVISESA. Asimismo podrán proponerse otras medidas para la protección de los inquilinos especialmente afectados por los comportamientos o hechos que dan lugar al expediente.*

*Dicho informe se presentará para su información y aprobación de las medidas propuestas al Consejo de Administración de EMVISESA, con el visto bueno del Director Gerente. Atendiendo a la gravedad de las circunstancias del expediente y de los hechos denunciados, **podrá proponerse la comparecencia ante dicho Consejo de los inquilinos especialmente afectados, representantes de la Comunidad de arrendatarios o Administradores de la misma, o cualquier otra persona o Asociación de Vecinos que conozca los hechos o se encuentre afectado por los mismos, para que informen personalmente a los miembros del Consejo.***

*La aprobación de las medidas propuestas habrá de ser adoptada por unanimidad de todos sus miembros.*

*En el supuesto de falta de unanimidad para la aprobación de las medidas propuestas, EMVISESA procederá a adoptar medidas conciliadoras y de mediación para intentar resolver amistosamente la situación a que ha dado lugar el expediente. Los infractores estarán obligados a someterse a dichas actuaciones de mediación. Una vez transcurrido el plazo de tres meses desde la fecha del Consejo de Administración que denegó las medidas propuestas en primera instancia, y si los hechos denunciados continúan o no se ha resuelto la situación irregular detectada, o en caso de negativa o falta de colaboración en las actuaciones de mediación, volverá a emitirse informe por la Jefatura de la Sección de Alquileres, así como informe de la Unidad de Mediación o servicio equivalente, respecto al resultado de los esfuerzos realizados al objeto de reconducir la situación previa. De dichos informes se dará cuenta al Consejo de Administración, para que se adopten los acuerdos que procedan, a la vista de los hechos y datos que obren en el expediente.*

*En este supuesto, la aprobación de las medidas propuestas será adoptada por mayoría simple de sus miembros.*

*Una vez aprobadas las medidas propuestas, en cualquiera de los tres tipos de casos, se procederá por parte de EMVISESA a realizar las actuaciones necesarias para su consecución, comunicándose oportunamente a las Comunidades de Arrendatarios y/o vecinos especialmente afectados la decisión adoptada en relación al expediente en concreto.*

## **6. PROTECCION A INQUILINOS ESPECIALMENTE AFECTADOS**

*En el supuesto de las actuaciones que se indican a continuación, y cuando los perjudicados directos de las estas sean inquilinos de la misma promoción, se establece un procedimiento de especial protección. Las actuaciones que dan lugar a estas medidas especiales son:*

- *Conductas delictivas o que hayan dado lugar a denuncias ante la Policía o a actuaciones judiciales penales, tales como robos en viviendas, agresiones o amenazas, peleas graves, uso o exhibición de armas, etc, aunque no hayan finalizado.*
- *Comportamientos que atenten contra la libertad e indemnidad sexual (exhibicionismo, prostitución, agresiones, acoso sexual), los que puedan ser calificados como de violencia de género, que afecten psicológicamente de forma grave al inquilino o cualquier miembro de su unidad familiar, o que puedan afectar a la integridad física del inquilino o de cualquier miembro de su unidad familiar.*

*Las medidas que se establecen son las siguientes:*

- *Cambio de la vivienda: Se les ofrecerá el cambio a una vivienda, dentro de las disponibilidades de EMVISESA, a otra zona, y con similares características en cuanto a tamaño, número de habitaciones y anejos vinculados, a la que ocupan, en alquiler. Dicho cambio podrá ser definitivo, o bien temporal mientras se soluciona la situación que ha generado conflicto.*
- *En caso de mantener impagos de rentas, si aceptan el cambio de vivienda, se les facilitará un fraccionamiento y aplazamiento del pago de las mismas, de acuerdo con su situación económico familiar.*
- *Para reducir el coste que supone la mudanza y cambio de domicilio, se establecen dos meses de carencia de pago de renta una vez entregadas las llaves de la nueva vivienda.*

*Las condiciones de aplicación de estas medidas son las siguientes:*

- *Que las actuaciones hayan provocado daños físicos o psíquicos o supongan un peligro directo para la integridad de alguno de los miembros de la unidad familiar afectada.*
- *Que dichas actuaciones afecten directamente a estas familias, y no se trate de conductas que perjudiquen con carácter general al resto de los vecinos, aunque los acusantes generen otros problemas de convivencia.*
- *Que se haya presentado por los afectados una denuncia de los hechos ante la autoridad correspondiente, o se encuentren iniciadas actuaciones judiciales, aunque no hayan llegado a su término, contra los causantes de los hechos.*
- *Que la familia afectada firme un compromiso en los siguientes términos.*
  - o *No retirar la denuncia ni solicitar el archivo de las actuaciones judiciales entabladas, en su caso.*
  - o *Compromiso de colaboración con EMVISESA en las medidas que esta adopte en relación al causante de los daños, entre las que se incluirá su colaboración en las actuaciones judiciales que se pudieran instar.*
  - o *Compromiso de abono de las deudas de rentas que mantengan, en el supuesto de que existan.*
  - o *Proceder a la entrega de la vivienda que ocupan según las instrucciones de EMVISESA, comprometiéndose a no abandonarla antes del plazo que se les dé, ni de forma diferente.*

*La aprobación de estas medidas habrá de ser acordada por la Comisión Ejecutiva de EMVISESA, previo informe de la Jefatura de la Sección de Alquileres con el visto bueno del Director Gerente.*