

Protocolo de actuación para casos de incumplimiento de las normas de convivencia, buen gobierno y solidaridad vecinal de las viviendas, locales y aparcamientos arrendados propiedad de EMVISESA o gestionados por ésta 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, alojamientos, garajes, talleres, oficinas y locales propiedad de EMVISESA o gestionadas por ésta, en determinados supuestos de incumplimiento de las normas de convivencia vecinal, así como en supuestos de no ocupación de los inquilinos legales de las mismas por haberlas cedido o subarrendado, 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 o de la OMDV.

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.

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, utilización de dichas zonas para juegos no permitidos, reuniones no permitidas, celebración de fiestas o reuniones familiares.
- c) Destrozos leves en zonas comunes. A estos efectos se considerarán leves aquellos que afecten a elementos estéticos o de adorno y todos aquellos cuyo coste estimado de reparación no supere los 100€.
- 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, siempre que se produzcan de forma esporádica o supongan una molestia a un solo vecino.
- f) Uso de plaza de aparcamiento que no sea la propia vinculada a la vivienda o de forma indebida
- g) Depósito o abandono de enseres de cualquier tipo en zonas comunes, incluidos cuartos de contadores o comunitarios en general, pasillo, terrazas y azoteas, patios, descansillos, escaleras y portales y zonas comunes o de rodadura de garajes.

- h) Colocación de elementos de adorno no permitidos por las normas comunitarias, o sin autorización de la Comunidad de Propietarios/Arrendatarios y/o de EMVISESA, aunque no obstaculicen el paso del resto de vecinos.

2. Graves:

- a) Subarriendo de habitaciones de la vivienda, garaje o trastero, o utilización para negocio.
- b) Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios cuando supongan un perjuicio grave o continuado para el resto de los vecinos, tales como uso continuado de zonas comunes para reuniones, celebraciones, juegos; uso 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 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, o afecten a la instalación eléctrica, fontanería, instalación de gas o instalación de energía solar o elementos que formen parte fija de la vivienda tales como sanitarios, ventanas, puertas, terrazas o rejas. Asimismo, se incluirán en este supuesto las obras efectuadas por los inquilinos que afecten a zonas comunes en su propio beneficio.
- f) Destrozos graves o reiterados de elementos de las zonas comunes. A estos efectos se consideran graves aquellos cuyo coste estimado de reparación supere los 101€. En caso de reiteración, se considerará como tal la reiteración en general en destrozos, aunque sean de diferente naturaleza, no exigiéndose que sea el mismo tipo de actuación
- g) Insalubridad en viviendas, plagas, acumulación de basuras, enseres, chatarra o productos desechables de forma excesiva en la vivienda.
- h) Enganche ilegal de suministros, manipulación o ilegalización de los mismos.
- i) Reiteración en infracciones leves o acumulación en una misma familia de infracciones leves diferentes cuando estas se produzcan en el plazo de 6 meses.
- j) Utilización de trasteros y garajes para otros usos diferentes al suyo propio.
- k) Clausura o manipulación de puertas cortafuegos o cualquier actuación que afecte al sistema de extinción de incendios del edificio.
- l) Manipulación de las ventanas o las puertas de acceso al garaje o al edificio.
- m) Daños graves en elementos privativos o comunes por mal uso y falta de mantenimiento de la vivienda.
- n) Actividades que supongan una molestia o perjuicio grave para los vecinos, cuando se produzcan de forma reiterada en el tiempo, continúen aun habiendo sido formalmente requeridos para su cese por parte de la Comunidad de Arrendatarios/Propietarios o estén ocasionadas por inquilinos que tengan o hayan tenido expediente derivado al Servicio de Mediación, así como los casos en que las molestias afecten de forma grave a la salud física o mental de algún vecino.
- o) Instalación de elementos en fachadas, aparatos de aire acondicionado, cableado, antenas o cualquier otra instalación en la fachada o zonas comunes no autorizada por EMVISESA.
- p) Instalación de piscinas, elementos de recreo, mobiliario, huertos, casetas o jaulas para animales, y elementos similares en azoteas y zonas comunes en general.
- q) Incumplimiento de la obligación de pago de los gastos comunes de forma reiterada tras haber sido requerido para ello de forma fehaciente por la Comunidad de Arrendatarios/Propietarios, y/o por EMVISESA, provocando un perjuicio considerable al resto de los vecinos.
- r) Incumplimiento de recomendaciones de medidas sanitarias o de seguridad realizados por las autoridades del ámbito que sean, especialmente si así es

comunicado por parte de la Comunidad de Arrendatarios/ Propietarios y/o EMVISESA.

- s) Efectuar denuncias falsas, o denuncias sin pruebas, de forma reiterada, de vecinos sobre comportamientos que supongan infracciones del protocolo de convivencia.
- t) No retirada de elementos de adorno no permitidos por las normas comunitarias, o sin autorización de la Comunidad de Propietarios/Arrendatarios y/o de EMVISESA, aunque no obstaculicen el paso del resto de vecinos, cuando hayan sido sancionados por esta infracción, y tras ser requeridos para dicha retirada por EMVISESA.
- u) Uso de zonas comunes no habilitadas al efecto para aparcamiento de motocicletas, bicicletas, y otros elementos de movilidad.

3. Muy graves:

- a) Subarriendo o cesión de la vivienda. A estos efectos se considerará también cesión o subarriendo los casos en que, no residiendo el inquilino legal, en la vivienda residan personas que no guarden ningún parentesco con el inquilino, hasta el segundo grado de consanguinidad. En los supuestos en que residan dichos familiares, y no el inquilino, se procederá a tramitar el expediente por el Protocolo de viviendas vacías.
- 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. Obras realizadas en patios y terrazas, incluso las ejecutadas en zonas comunes pero de uso exclusivo del inquilino.
- 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, cultivo y venta de sustancias estupefacientes.
- 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 infracciones graves o acumulación en una misma familia de infracciones graves diferentes cuando estas se produzcan en el plazo de un año.
- i) Ilegalización o enganche ilegal de suministros, en caso de reincidencia a pesar de los requerimientos de EMVISESA, o si dicho enganche se realiza al suministro de la Comunidad de Propietarios/Arrendatarios. A estos efectos se considerará reincidencia si el enganche queda acreditado que se lleva produciendo durante más un año, o se ha requerido por EMVISESA en dos ocasiones la regularización del mismo, sin que se haya producido.
- j) Incumplimiento de restricciones de movilidad personal, utilización de zonas comunes de edificios, realización de actividades comerciales o de ocio en viviendas o zonas comunes de edificios, y en general cualquier incumplimiento de las normas establecidas por las autoridades competentes para situaciones

excepcionales, incluidos los hechos que se produzcan en la vía pública por parte de inquilinos de EMVISESA.

- k) Reiteración en denuncias falsas contra otros vecinos, o denuncias sin pruebas, de forma reiterada, independientemente que se trate del mismo o de diferentes vecinos, e incluso cuando dichas denuncias se hayan realizado en diferentes viviendas ocupadas por el inquilino denunciante.
- l) Amenazas, agresiones o intento de agresión, faltas de respeto y cualquier otro comportamiento lesivo contra empleados de EMVISESA, agentes de proximidad, así como cualquier otro tercero que acuda en nombre y representación de EMVISESA y/o acompañado por personal de la empresa, actuando en el ejercicio de sus funciones.
- m) Colaboración y/o asistencia y ayuda para la ocupación ilegal de viviendas de EMVISESA.
- n) Reincidencia en infracciones del protocolo de convivencia cuando la unidad familiar haya pasado por Mediación de la OMDV, incluso cuando el resultado de la intervención haya sido positivo, independientemente de que las infracciones cometidas sean diferentes. Se tendrá en cuenta la reincidencia como infractor, no la reincidencia en la misma infracción.
- o) No retirada de elementos en fachadas, aparatos de aire acondicionado, cableado, antenas o cualquier otra instalación en la fachada o zonas comunes no autorizada por EMVISESA, previo informe al respecto del área Técnica de EMVISESA, que implique peligro para terceros, cuando hayan sido sancionados por esta infracción, y tras ser requerida la retirada de dichos elementos por EMVISESA.
- p) Acumulación en un mismo inquilino de las infracciones de ilegalización de suministros e impago de cuotas de Comunidad, si además mantiene deudas de alquiler con EMVISESA y no tiene la consideración de unidad familiar vulnerable, según acrediten los Servicios Sociales.
- q) Mantener deudas de alquiler con EMVISESA, si la familia cumple con los requisitos establecidos para solicitar el PPR o las ayudas municipales para el pago de deudas de alquiler, no las han solicitado o no prestan colaboración para su gestión o solicitud por parte de EMVISESA.
- r) Mantener grandes deudas de alquiler con EMVISESA. Se abrirá expediente cuando, habiendo resultado infructuosas todas las gestiones previas, tanto el recobro en vía amistosa como la tramitación de las ayudas municipales disponibles, La Jefatura del Servicio de Gestión de Cobros proponga, con el Visto Bueno del Director del Área de Gestión, la tramitación de expediente de protocolo de convivencia atendiendo a las circunstancias del caso en concreto, y siempre que la deuda de rentas de alquiler supere los 12.000€ o se hayan impagado un total de 24 mensualidades de renta. Dichos importes y números de recibos podrán actualizarse anualmente por la Comisión Ejecutiva de EMVISESA, atendiendo a los datos de morosidad de las viviendas de alquiler de EMVISESA.

3.- SANCIONES:

Las infracciones leves se sancionarán con:

- 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.

En el supuesto establecido en la letra g) del apartado 1 anterior, EMVISESA comprobará, en el plazo de 48 horas desde que se detecte el depósito de enseres, que estos se han retirado. Si continuaran acumulados o depositados, procederá a su retirada a puntos limpios. Todo ello con independencia de las sanciones establecidas para dichas infracciones.

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 contraincendios.
- Reposición a su estado original en caso de obras no autorizadas, con cargo al infractor.
- Denuncia ante la Compañía suministradora en caso de enganches ilegales de suministros.
- Denegación de acuerdos de fraccionamiento y aplazamiento de pagos de rentas impagadas e inmediata reclamación judicial del pago de las mismas.
- 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.
- En el supuesto de denuncias falsas o denuncias sin pruebas, de forma reiterada contra vecinos, apercibimiento y aviso de incremento de la gravedad de la infracción en caso de reiteración.
- Cambio obligatorio de la vivienda en los supuestos en que el clima vecinal, según informe de Mediación, se encuentre dañado como consecuencia de las actuaciones reiteradas de una familia, aunque las infracciones que hayan cometido sean leves o graves.

En los supuestos de elementos instalados en fachadas, EMVISESA procederá de oficio a la retirada de los mismos siempre que ello fuera posible con los medios técnicos de que disponga. En caso contrario, y atendiendo a la naturaleza de los elementos instalados, podrá requerir la actuación de Empresa especializada, para la retirada de los mismos. En ambos casos, deberá avisarse al inquilino de que se va a realizar dicha retirada.

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.
- Cambio obligatorio de la vivienda en los supuestos en que el clima vecinal, según informe el Servicio de Mediación, se encuentre dañado como consecuencia de las actuaciones reiteradas de una familia, cuando la infracción tipificada sea reiteración en infracciones graves y/o leves.

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

Las infracciones leves se entenderán como no cometidas, a efectos de sanción por reincidencia, al año desde la fecha de finalización del expediente, salvo que se trate de

los mismos hechos. Las infracciones graves se entenderán como no cometidas, a efectos de sanción por reincidencia, a los dos años desde la fecha de finalización del expediente, salvo que se trate de los mismos hechos. En ambos supuestos, si se procede a la apertura de un nuevo expediente de protocolo de convivencia por los mismos o diferentes hechos, se producirá la interrupción de estos plazos mientras se tramita el nuevo expediente, a efectos de que las infracciones anteriores se puedan computar por reincidencia. Para las infracciones muy graves se entenderán como no cometidas, a efectos de sanción por reincidencia, a los dos años desde la fecha de finalización del expediente, solo cuando hubieran sido sancionadas con cambio obligatorio de vivienda. En el caso de que existiese reincidencia únicamente se podrá aplicar la sanción de resolución del contrato de arrendamiento.

5.- PROCEDIMIENTO:

A.- INICIO.

La apertura del expediente se iniciará:

- De oficio, cuando por cualquier medio EMVISESA o la OMDV tengan 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, bien por sus datos personales, o por los de la vivienda que ocupa.
- Por denuncia del Presidente de la Comunidad de Arrendatarios/Propietarios, o del Administrador de la misma, debiendo identificarse en la misma al infractor, bien por sus datos personales, o por los de la vivienda que ocupa.

Sólo se abrirá expediente de protocolo de convivencia si de la denuncia queda claro que se trata de una infracción grave o muy grave del Protocolo, y está correctamente identificado tanto el hecho como el infractor.

En caso de infracciones leves, se remitirá escrito al presunto infractor para que cese en las mismas, sin necesidad de abrir expediente de protocolo de convivencia. Asimismo, se remitirá escrito a la Comunidad para que insten al infractor al cese de las actuaciones. En el supuesto de que dichas infracciones, o alguna de ellas, continúen produciéndose, se procederá a la apertura de expediente de convivencia con la calificación de infracción grave por reiteración. Asimismo, se abrirá expediente por infracción grave en el supuesto de que en una misma unidad familiar se produzcan dos o más infracciones leves diferentes en un plazo de seis meses.

La gestión de todos los expedientes abiertos en aplicación de este protocolo se realizará por la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda.

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 archiversse 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, según proceda, atendiendo a la naturaleza de los hechos denunciados, se realizarán las siguientes actuaciones para la comprobación y documentación de los mismos:

- 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.
- f) Solicitud de informes de otras Administraciones, Entidades u organismos en relación a los hechos; denuncias policiales o documentos judiciales; informes de servicios Municipales tales como el servicio de Extinción de incendios, zoonosanitario, etc; informes de Colegios Profesionales.
- g) Informaciones publicadas en redes sociales, webs o aplicaciones informáticas o medios de comunicación.
- h) Certificados catastrales o empadronamientos.
- i) Facturas de suministros y otras facturas y correspondencia en general por la que indiciariamente puedan acreditarse los hechos.
- j) Informes de Secciones, Áreas o Unidades de EMVISESA, de actuaciones de atención al público relacionadas con los hechos.

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 las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de los autos judiciales seguidos por dichos hechos, salvo que los denunciantes no hayan querido interponer denuncia policial por miedo o temor a represalias, teniendo en este caso que quedar acreditados documentalmente los hechos o efectos de estos.

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.

Las Inspecciones solicitadas por la OMDV deben ser realizadas, y comunicado el resultado de las mismas a la OMDV en un plazo máximo de 15 días desde su solicitud, siempre que sea posible, siendo necesaria su justificación en caso contrario.

La solicitud de información a otras Áreas o secciones de EMVISESA deberá ser cumplimentada por dichas áreas o secciones en un plazo no superior a una semana desde su solicitud por parte de la OMDV siempre que sea posible, siendo necesaria su justificación en caso contrario.

Las actas de los Servicios de Inspección de EMVISESA deberán seguir el mismo modelo e indicar de forma clara y concisa la razón de dicha comprobación, así como las actuaciones que se han de realizar. En las actas se precisará si son necesarias fotografías o cualquier otro medio probatorio.

El resultado de las actas habrá de ser perfectamente legible, deberá identificar a las personas a las que se haga referencia por su nombre y DNI, o en caso contrario, indicar quienes manifiestan ser; carecerán de juicios de valor y se limitarán a plasmar el resultado de la actuación indicada. Las fotografías deberán adjuntarse perfectamente

legibles y claras, y a color. Y en los informes en que sean incluidas, también deberán ser facilitadas a color.

Si de la práctica de las actuaciones antes citadas no resultaran acreditados los hechos denunciados, se procederá al cierre y archivo del expediente, mediante informe emitido por la Jefatura de la OMDV y firmado por el del Área de Gestión.

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

C.- TRAMITACIÓN.

1.- Derivación a Mediación

Una vez documentado un expediente, y a juicio de la Jefatura de la OMDV, se podrá instar la Mediación de la OMDV para que se trabaje con los inquilinos en la resolución de la conflictividad en los siguientes supuestos:

- Infracciones leves en general y reiteración de las mismas.
- Infracciones graves consistentes en usos indebidos de zonas comunes y privativas, molestias de animales, destrozos en general, insalubridad, enganches de suministros, molestias a vecinos e instalaciones indebidas en general.
- Incumplimiento de obligaciones de pago.
- Acumulación de infracciones de varios tipos.
- Familias que generen conflictividad general en la Comunidad

El plazo máximo de la mediación será de 3 meses, debiendo emitirse informe una vez finalizada. Si como consecuencia de su actuación las infracciones cesan o el informe tiene carácter positivo, se procederá al cierre del expediente, debiendo emitirse el correspondiente informe.

En el supuesto de que la intervención sea negativa, en el sentido de que no se haya subsanado la infracción, no haya habido colaboración, o si durante dicha actuación continúan recibiendo quejas y denuncias contra el inquilino en cuestión, se continuará la tramitación del expediente.

24.- 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, y en los casos que así proceda, la toma de medidas para volver al estado original, en un plazo máximo de 24 horas para los casos graves y de manera inmediata para los muy graves 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.

Las actas de comparecencia deben ser realizadas en un plazo máximo de 48 horas desde su solicitud por la OMDV, y tanto si el inquilino está ausente, como si se realizan con éxito, ha de ponerse a disposición de la OMDV el original en las 48 horas siguientes a su realización.

En el caso de no poder notificarle en su domicilio, se realizará en cualquier otra forma fehaciente.

No se procederá a comunicar las infracciones imputadas mediante acta de comparecencia, sino por otra forma fehaciente, cuando atendiendo a las circunstancias personales del inquilino, zona donde se encuentre la vivienda, o infracciones denunciadas, se considere que puede suponer un peligro para la integridad física de la persona que tendría que entregarla.

Asimismo, se podrá comunicar a la Comunidad de Arrendatarios para que insten al vecino al cese de las actuaciones, si se estima conveniente, teniendo en cuenta la naturaleza de las infracciones denunciadas y su repercusión en la Comunidad.

Una vez transcurrido el plazo dado, se podrá realizar nueva inspección para verificar dicho cese, o requerir 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 informe emitido por la Jefatura de la OMDV y firmado por el Director del Área de Gestión.

3.2.- Propuesta y aprobación de actuaciones a realizar

En el supuesto de que los hechos denunciados no cesen, continúen las irregularidades detectadas, o se vuelvan 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 graves.

Se emitirá informe por la Jefatura de la OMDV, con el visto bueno del Director del Área de Gestión de EMVISESA, en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes, que han de ser aprobadas por el Director Gerente.

Dicha propuesta deberá ser aprobada por la Comisión Ejecutiva de EMVISESA.

c) Casos muy graves.

Se emitirá informe por la Jefatura de la OMDV, con el visto bueno del Director del Área de Gestión de EMVISESA, 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 hechos cometidos por personas que no ostentan 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. Estas propuestas y medidas han de ser aprobadas por el Director Gerente.

Dichas propuestas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración por tres cuartas partes de los votos posibles. No obstante, la aprobación de las medidas propuestas habrá de ser adoptada por mayoría simple de votos posibles en los supuestos de las infracciones muy graves señaladas con las letras a), c), e), f) y g).

En el supuesto de falta de acuerdo para la aprobación de las medidas propuestas, EMVISESA procederá a derivar el expediente a mediación de la OMDV, estando los infractores obligados a someterse a dichas actuaciones de mediación.

Una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha del Consejo de Administración que denegó las medidas propuestas en primera instancia, volverá a emitirse informe por la Jefatura de la OMDV, que incorporará el resultado de la mediación y los hechos que se consideren relevantes producidos en dicho plazo. Dicho informe se trasladará 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.

De las actuaciones objeto de dicho Programa se emitirá el correspondiente informe donde se harán constar los efectos y consecuencias del mismo y donde por dichos técnicos podrán proponerse otras medidas diferentes a la resolución del contrato, en su caso, para solucionar el problema de convivencia en cuestión. Asimismo, se recogerán, los compromisos asumidos por la familia infractora para solucionar dicha conflictividad, que habrán de incorporarse como adenda a su contrato de arrendamiento, y cuyo incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato por la vía judicial que corresponda y sin necesidad de previo acuerdo del Consejo de Administración de EMVISESA, sin perjuicio de la obligación de informar a dicho Órgano de las actuaciones adoptadas.

Una vez transcurrido el plazo de dos 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 OMDV, así como informe por los técnicos de la Unidad de Mediación de la OMDV, 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 los votos posibles.

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. Las sanciones impuestas deberán ser comunicadas de forma fehaciente a los inquilinos afectados, así como en todos los supuestos de cierre de los expedientes por subsanación.

Asimismo, en los supuestos en que la sanción adoptada sea la resolución del contrato de alquiler, se comunicará a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, para que tengan conocimiento del motivo que da lugar a dicha resolución. Una vez acordada judicialmente la resolución del contrato, se actuará de forma coordinada con dichos Servicios Sociales en caso de familias vulnerables, a los efectos de que por parte de estos se adopten las medidas necesarias para el realojo transitorio de las familias afectadas, y no se impida ni entorpezca la ejecución de las sentencias, atendiendo así a la pacífica convivencia de las Comunidades.

Los expedientes tramitados por cesiones ilegales de viviendas, subarriendos o conductas delictivas deberán tramitarse en un plazo máximo de 6 meses desde la recepción de la denuncia hasta la fecha del informe proponiendo la sanción.

Medidas de seguimiento

En los supuestos de expedientes sancionados con resolución de contrato, habrán de adoptarse las siguientes medidas:

- Aquellas que sean convenientes para paliar el perjuicio que los sancionados puedan causar al resto de inquilinos hasta que se recupere la vivienda, tales

como denuncias de oficio por parte de EMVISESA ante quien o donde corresponda; intervención comunitaria del Servicio de Mediación o solicitud judicial de medidas cautelares.

- Actuaciones de seguimiento por el Servicio de Mediación, con una periodicidad de 4 meses, con la familia sancionada.
- En los casos de cesiones de viviendas, actuaciones de coordinación con Servicios Sociales en el supuesto de que la familia ocupante sea vulnerable.
- Cualquier actuación tendente a la recuperación de la vivienda en el menor plazo posible.

6. PROTECCION A INQUILINOS ESPECIALMENTE AFECTADOS.

En el supuesto de las actuaciones que se indican a continuación, y cuando los perjudicados directos de las infracciones 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 las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad 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 será definitivo.
- 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.

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 causantes 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 la OMDV 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.

- Compromiso de abono de las deudas de rentas que mantengan, en el supuesto de que existan.
- 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 la OMDV con el visto bueno del Director Gerente.

7. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA DETECTAR LA PROBLEMÁTICA Y MEJORAR LA CONVIVENCIA:

Se llevarán a cabo actuaciones preventivas en las comunidades a través de creación de espacios de diálogo para la sensibilización, prevención y detección temprana de la problemática; intervenciones en las comunidades; seguimiento de las actuaciones; devolución de la información obtenida tras la evaluación de la intervención a los integrantes de la comunidad y coordinación con otros organismos, entidades y agentes implicados.

Será obligatoria la constitución y existencia de Juntas de Arrendatarios en todas las promociones en régimen de alquiler de EMVISESA, incluso en los casos en que no existan zonas comunes o no se generen gastos comunes a cuya contribución deban hacer frente los inquilinos. Dichas Juntas de Arrendatarios deberán estar gestionadas y administradas por un Administrador de Fincas colegiado, de entre los que proponga EMVISESA.

Los Administradores de las Juntas de Arrendatarios estarán obligados a comunicar a EMVISESA o a la OMDV los hechos que constituyan infracciones de las tipificadas en este protocolo, en el menor tiempo posible, y por medios fehacientes, incluyéndose el correo electrónico entre estos.

Las Juntas de Arrendatarios deberán nombrar, de entre los arrendatarios que formen parte de ella, una persona o personas responsables de la ejecución y seguimiento del protocolo de convivencia, que actuaría en coordinación con la OMDV. “