



# emuvijesa

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA VECINAL, OBLIGACIONES Y COMPROMISOS CONTRACTUALES, POR PARTE DE LAS PERSONAS INQUILINAS DE LAS VIVIENDAS Y ANEJOS EN ALQUILER Y ALQUILER CON OPCIÓN A COMPRA PROPIEDAD DE EMUVIJESA O GESTIONADAS POR ESTA Y TRATAMIENTO DE PERSONAS DEUDORAS DE RENTAS DE ALQUILER.**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

EMUVIJESA dispone de un amplio parque propio de viviendas en régimen de alquiler, a las que hay que añadir viviendas gestionadas de otras entidades, sumando las viviendas que inicialmente se promovieron en régimen de venta y que debido a la falta de personas compradoras se están cediendo en régimen de alquiler con opción a compra.

Desde un tiempo a esta parte, se están produciendo incidentes de diversa consideración que están provocando conflictos vecinales de cierta importancia. Aunque generalmente son casos aislados, estas situaciones provocan la alteración en el desarrollo de la convivencia, influyendo sobre la percepción que tienen el resto de personas arrendatarias del disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Por ello, debe plantearse la conveniencia de la elaboración de un procedimiento que defina la metodología a desarrollar para la resolución de este tipo de asuntos, así como consensuar intervenciones y acciones que se estimen convenientes.

Sin perjuicio de lo expuesto, la empresa, en su tarea básica de garantizar que el acceso a las viviendas y la permanencia en ellas se haga conforme a los procedimientos legalmente establecidos, evitando así que personas sin título legal alguno las ocupen en perjuicio de aquellas demandantes de dichas viviendas, está obligada, tanto por la normativa patrimonial como por la penal, a interponer la oportuna denuncia o personarse cuando es la propia Autoridad Judicial la que ha iniciado de oficio el procedimiento penal tras atestados de la Policía Local, Nacional o llamadas a éstos de las personas de la vecindad de los inmuebles usurpados. No obstante, es importante resaltar que EMUVIJESA, antes de iniciar las acciones legales y judiciales oportunas (penales o civiles) o personarse en cualquier procedimiento, intenta acordar con las presuntas personas infractoras el desalojo pacífico de la vivienda, haciéndoles saber de la ilicitud de su conducta y de los perjuicios que les puede ocasionar persistir en su actitud.

Este protocolo consta a su vez de dos procedimientos que abordan por separado este tipo de situaciones, ya que muchas veces las personas inquilinas que alteran la convivencia de las promociones, resultan ser también grandes deudoras en relación al pago de sus rentas de alquiler.



# emuvijesa

## **I.-PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA VECINAL, OBLIGACIONES Y COMPROMISOS CONTRACTUALES, POR PARTE DE LAS PERSONAS INQUILINAS DE LAS VIVIENDAS Y ANEJOS EN ALQUILER Y ALQUILER CON OPCIÓN A COMPRA PROPIEDAD DE EMUVIJESA O GESTIONADAS POR ESTA.**

### **1.- OBJETO**

El objeto de este procedimiento es el establecimiento de normas de actuación en relación a las viviendas propiedad de EMUVIJESA o gestionadas por ésta que se encuentren cedidas en alquiler o alquiler con opción a compra, y en determinados supuestos de incumplimiento de las normas de convivencia vecinal, así como en los casos de no ocupación de las viviendas por parte de sus personas inquilinas legales, que dan lugar a la degeneración de la convivencia en la Comunidad.

Las actuaciones objeto de este procedimiento pueden iniciarse por denuncias individuales, de las Juntas de Arrendatarios, de las Comunidades de Propietarios, de las Administraciones de Fincas, de integrantes de la vecindad o por actuaciones propias de EMUVIJESA.

Los hechos que dan lugar a la aplicación de este procedimiento han de quedar documentados y demostrados, bien por inspecciones técnicas de EMUVIJESA, denuncias ante los cuerpos de seguridad del Estado, informes de las Juntas de Arrendatarios o Comunidades de Propietarios, de sus Administraciones o cualquier otro medio probatorio que se considere suficiente.

Este procedimiento se aplicará en toda su extensión por las acciones realizadas por cualquier miembro de una unidad familiar o de convivencia que habiten en una vivienda propiedad o gestionada por Emuvijesa.

### **2.- SUPUESTOS**

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

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

- a) Ocupación de elementos comunes con enseres, mobiliario, etc.
- b) Utilización de zonas comunes y zonas no transitables para usos que no le son propios.
- c) Depósito o abandono de basuras en las zonas comunes de la promoción, así como en cualquiera de los anejos de la vivienda.
- d) Destrozos leves en zonas comunes
- e) Realización de obras menores no autorizadas en la vivienda y que no supongan modificación en la distribución interior de la vivienda.
- f) Actividades que supongan una molestia puntual para el vecindario tales como música alta, ruidos a horas intempestivas o actividades no permitidas por las reglas de convivencia.
- g) Incumplimiento de las normas generales o particulares aprobadas por la Comunidad de Propietarios o por la Junta de Arrendatarios.



## 2. Graves:

- a) Subarriendo o cesión parcial de la vivienda o anejos.
- b) Utilización de zonas comunes o anejos para usos que no le son propios cuando supongan un perjuicio grave para el resto de la vecindad, 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 domésticos.
- d) Uso de zonas comunes del edificio para la tenencia de animales.
- e) Daños en vehículos y propiedades del resto de la vecindad del edificio.
- f) Realización de obras sin autorización previa que supongan modificación en la distribución interior de la vivienda o la alteración de su configuración inicial.
- g) Daños graves o reiterados de elementos de las zonas comunes.
- h) Insalubridad en viviendas o anejos, plagas, acumulación de basuras o enseres.
- i) Enganche ilegal de suministros.
- j) Utilización de trasteros y garajes para usos diferentes para los que están concebidos.
- k) Clausura de puertas cortafuegos o cualquier otra actuación que afecte al sistema de extinción de incendios del edificio.
- l) Manipulación y daños de las puertas de acceso al garaje o al edificio y a otras zonas o elementos comunes.
- m) Comisión de alguno de los supuestos calificados como leves por personas que no se encuentren empadronadas en la vivienda.
- n) Reiteración o comisión de dos o más casos que pudieran ser calificados como leves, o incumplimiento de la sanción impuesta en caso de supuesto calificado como leve.

## 3. Muy graves:

- a) Subarriendo o cesión de la vivienda o anejos.
- b) No ocupación por parte de las personas inquilinas legales de la vivienda en los plazos estipulados en la normativa.
- c) Utilización de viviendas, anejos o zonas comunes para usos que no le son propios como acumulación de sustancias inflamables o peligrosas, realización de fogatas, venta, cultivo o plantación de sustancias estupefacientes.
- d) Obras que afecten a la estructura de la vivienda o de los elementos comunes del edificio.
- e) Cualquier actuación calificada como grave realizada por personas que no formen parte de la unidad de convivencia de la vivienda.
- f) 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/as



# emuvijesa

o personal de mantenimiento o cualquier otro personal contratado por la Comunidad o Junta, o personal de compañías suministradores de servicios, peleas graves, uso o exhibición de armas, robo de elementos comunes y material de instalaciones (cableados, tuberías, etc...).

- g) 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/a.
- h) 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.
- i) Reiteración o comisión de dos o más casos que pudieran ser calificados como graves, o incumplimiento de la sanción impuesta en caso de supuesto calificado como grave.

### 3.- SANCIONES

Las infracciones leves se podrán sancionar con:

- Apercebimiento por escrito.
- Retirada de oficio de los enseres, basuras, o elementos acumulados en las zonas comunes, con cargo a la persona infractora del coste de la retirada de los mismos.
- Cargo a la persona infractora del coste de reparación de los desperfectos y daños causados en las zonas comunes.
- Obligación de la reposición a su estado original en caso de obras o actuaciones no autorizadas.

Las infracciones graves se podrán sancionar con:

- Cargo a la persona infractora del coste de reparación de los desperfectos y daños 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.
- Obligación de reposición a su estado original en caso de obras no autorizadas, con cargo a la persona infractora.

Las infracciones muy graves se podrán sancionar 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 EMUVIJESA.



# emuvijesa

#### **4.- PROCEDIMIENTO:**

Se crea una Comisión de Seguimiento, que estará formada por la persona que ostente la Gerencia (que presidirá la misma) y al menos dos miembros más, designados por aquella (la Gerencia), entre personal de la empresa. Sus decisiones se adoptarán por mayoría simple y, en caso de empate, decidirá el voto de calidad de la presidencia.

A criterio de esta Comisión se podrá convocar a cualquier persona, cuya participación se considere conveniente para el mejor entendimiento y tratamiento de los casos que se traten.

##### A.- INICIO

La apertura del expediente se iniciará:

- De oficio, cuando por cualquier medio EMUVIJESA tenga conocimiento de alguno de los hechos sancionables.
- Por denuncia de cualquier persona, debiendo identificarse en la misma a la persona infractora.
- Por denuncia de la Presidencia de la Junta/Comunidad de Arrendatarios/Propietarios, de un grupo de vecinos/as o de la Administración de la misma, debiendo identificarse en la misma a la persona infractora-

##### B.- COMPROBACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Una vez abierto un expediente, se realizarán las actuaciones para la comprobación de los hechos, que podrán ser entre otras las siguientes:

- a. Inspección por personal de EMUVIJESA 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 Propietarios y/o Junta de Arrendatarios y/o Administración de ellas, acerca de los hechos que dan lugar a la apertura del expediente.
- c. Solicitud, en su caso, de información y documentación a las personas afectadas directamente por los comportamientos o hechos.
- d. Solicitud de cualquier otra documentación o informe a Entidades, Organismos o personas que pudieran ser de interés para la documentación y acreditación de los hechos denunciados.

Si de la práctica de las actuaciones antes citadas resultaran ciertos y acreditados los hechos denunciados, se proseguirá con la tramitación del expediente. Por el contrario, si de la práctica de las actuaciones antes citadas no resultaran ciertos y acreditados los hechos denunciados, se procederá al cierre y archivo del expediente.



## C.- TRAMITACIÓN

### 1.- Requerimiento

Una vez se consideren verificados los hechos se contactará con la persona denunciada, a fin de informarle de los hechos denunciados, solicitándole que cese en las actuaciones o comportamientos denunciados de forma inmediata o en el plazo que se le conceda, o por el contrario acredite la inexistencia de las irregularidades denunciadas, en su caso. Si los hechos fueran acciones personales, deberán cesar de inmediato.

Una vez transcurrido el plazo concedido a la persona denunciada para el cese y reparación de los hechos denunciados, se procederá a realizar las averiguaciones pertinentes para verificar dicho cese o reparación. De no producirse este cese o reparación, se dará curso del expediente a la Comisión de Seguimiento.

El cese de las actuaciones denunciadas o regularización de las irregularidades detectadas dará lugar al cierre y archivo del expediente.

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

En la Comisión de Seguimiento creada en este procedimiento se procederá al estudio del expediente que resulte acreditado a fin de calificar los hechos y proponer la aplicación de las sanciones que correspondan conforme a lo establecido en este protocolo, de la siguiente forma:

#### Casos leves

En el supuesto que se estimase que los hechos se tipificasen como leves, la Comisión de Seguimiento elaborará propuesta de actuaciones y sanciones a aplicar, que se trasladará a la Gerencia para examen y, en su caso, aprobación.

#### Casos graves

En el supuesto que se estimase que los hechos se tipificasen como graves, la Comisión de Seguimiento elaborará propuesta de actuaciones y sanciones a aplicar, que se trasladará para su examen y, en su caso, aprobación a la Presidencia o Vicepresidencia del Consejo de Administración.

#### Casos muy graves

En el supuesto que se estimase que los hechos se tipificasen como muy graves, la Comisión de Seguimiento elaborará propuesta de actuaciones y sanciones a aplicar, que se trasladará con el visto bueno de la Presidencia o Vicepresidencia del Consejo de Administración, al Consejo de Administración para su examen y, en su caso, aprobación.

Una vez aprobadas las medidas propuestas, en cualquiera de los tres tipos de casos, se procederá por parte de EMUVIJESA a realizar las actuaciones necesarias para su consecución, comunicándose oportunamente a las partes interesadas la decisión adoptada en relación al expediente en concreto.



# emuvijesa

## **5.- PROTECCIÓN A PERSONAS INQUILINAS ESPECIALMENTE AFECTADAS POR CONFLICTOS**

Se podrá proponer, para su estudio, otras medidas para la protección de aquellas personas inquilinas especialmente afectadas por los comportamientos o hechos que dan lugar al expediente.

## **II.- PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE PERSONAS DEUDORAS DE RENTAS DE ALQUILER POR PARTE DE LAS PERSONAS INQUILINAS LEGALES DE LAS VIVIENDAS Y ANEJOS EN ALQUILER Y ALQUILER CON OPCIÓN A COMPRA PROPIEDAD DE EMUVIJESA O GESTIONADAS POR ESTA.**

### **1.- OBJETO.-**

Este procedimiento tiene como objeto la descripción de las actuaciones a realizar ante situaciones de morosidad de las unidades de convivencia arrendatarias de viviendas y sus anejos, propiedad de Emuvijesa o gestionadas por esta.

Una labor importante y fundamental para la viabilidad de la propia empresa y para que pueda seguir desarrollando su función social de favorecer el acceso y mantenimiento de la ciudadanía en una vivienda digna y adecuada, consiste en la recaudación de dichas rentas y el control de impagos de las mismas.

EMUVIJESA, en el ámbito de actuación de control de recaudación e impagos de rentas derivadas del alquiler de sus viviendas, tiene siempre presente y como eje fundamental de su actuación, el máximo respeto a las circunstancias personales y económicas de las personas inquilinas, anteponiendo éstas al derecho de cobro de las rentas; todo ello en base al fin social del servicio que EMUVIJESA ejerce.

Ahora bien, esto no nos puede hacer olvidar la obligación que tiene de defensa de sus bienes y derechos y de hacer cumplir a las personas inquilinas con capacidad suficiente la obligación contractual de pago por el uso y disfrute en arrendamiento de las viviendas que integran el patrimonio de EMUVIJESA.

Indicar que EMUVIJESA gestiona de forma integral el control de rentas de alquiler, pudiendo toda persona inquilina con problemas de pago, dirigirse a la Empresa de forma que se puedan solventar los problemas que emanen de falta de capacidad para hacer frente temporalmente a las rentas o facilitar el pago de deudas derivadas del impago de las mismas.



# emuvijesa

## 2.- ACTUACIONES.-

### Fase I

Revisión periódica de impagos, a fin de comunicar dichos impagos a las personas afectadas. En caso de que el impago ascienda a más de tres recibos se les instará a contactar con la empresa a fin de estudiar personalmente su situación.

En estos casos, cuando contacten con la empresa, si poseen ingresos suficientes para hacer frente a la renta, se acordará con ellas una propuesta de pago que deberán suscribir, donde se convendrá el pago del recibo corriente y un aplazamiento de la deuda. Todo ello, de común acuerdo con las personas inquilinas y ajustándonos a sus posibilidades reales de pago. Si no cumple lo acordado, se le comunicará para intentar nuevo acuerdo.

Si, por el contrario, la parte arrendataria no tuviera capacidad de pago, se firmará con ella un reconocimiento de deuda y se le propondrá el pago al menos del recibo corriente o, en su caso, una cantidad asumible por la parte arrendataria, instándosele a que acuda de nuevo, en el plazo de 6 meses a EMUVIJESA, para revalorar su situación y, en su caso, adoptar medidas pertinentes como el ofrecimiento de una vivienda más adaptada a sus circunstancias económicas actuales, espera por posibilidad de cambio de la situación...

### Fase II

Si la parte arrendataria no acudiera a la cita, se le reiterará el ofrecimiento en los mismos términos anteriormente reseñados.

### Fase III

En los supuestos en que los impagos de renta deriven de personas inquilinas con capacidad de pago para hacer frente a los mismos o aquellas que no acudieran a las reiteradas citaciones que les haga EMUVIJESA para convenir el pago de la deuda, o aquellas que no suscriban acuerdo alguno o no permitan el acceso a sus datos para valoración de sus condiciones personales y económicas, EMUVIJESA, en cumplimiento del deber de hacer cumplir las obligaciones contractuales y en defensa de su patrimonio, podrá ejercitar las acciones legales y judiciales pertinentes encaminadas a hacer cumplir dichas obligaciones, pudiendo llevar aparejada las resoluciones de contratos y recuperaciones de las viviendas.

Para ello se elaborará propuesta de la Gerencia, con visto bueno de la Presidencia o Vicepresidencia del Consejo, que se elevará a éste para su examen y, en su caso, aprobación.

Jerez, a 13 de diciembre de 2021