

## RESUMEN-BORRADOR GUIA DE CONVIVENCIA

La guía se divide en dos partes:

- Primera parte, con indicaciones para generar una buena convivencia (consta a su vez de 5 apdos.)
- Segunda parte, para restablecer la buena convivencia en caso de incumplimiento de normas (se trata de un protocolo para la resolución de conflictos por incumplimiento de normas que, a su vez, consta de 6 apdos.).

El diseño de esta guía se ha enfocado en una doble vertiente: concienciar y encauzar a las comunidades vecinales para que generen un ambiente de cordialidad, ayuda mutua y solidaridad, por un lado, y establecer un protocolo para aplicar en las situaciones de conflictos, por otro (en este caso, inicialmente, se proponen unas pautas para la mediación y, en última instancia, medidas sancionadoras como respuesta al incumplimiento de las normas de convivencia vecinal).

La guía también incluye buenas prácticas que responden a una necesidad de dar a conocer el impacto que tienen los hábitos cotidianos a la hora de contribuir a reducir el consumo energético y de los recursos naturales, como el agua, que ayudarán a ahorrar en las facturas y a cuidar el medio ambiente y una serie de actividades y talleres, de diversa temática, a desarrollar en las comunidades y asociaciones vecinales.

### **Objetivos de la guía:**

El objetivo principal de esta Guía es crear una herramienta útil para promover la integración real de todas las personas inquilinas del parque público de PROCASA y fomentar que las comunidades vecinales sean espacios positivos compartidos en los que se establezcan redes de buena vecindad, desde el respeto, la tolerancia y la solidaridad como garantías de una buena convivencia.

Para conseguir este objetivo general, es necesario:

***Concienciar sobre el valor de la vivienda pública*** como elemento primordial para el desarrollo personal y familiar de las personas inquilinas.

***Concienciar sobre el valor de la armonía vecinal*** para el mejor desarrollo personal y familiar de las personas inquilinas y de sus familias. Toda intervención debe desarrollar el sentido de comunidad, orientando las reflexiones hacia el bien personal y grupal.

***Fomentar todos los principios rectores*** que se recogen en esta guía para generar buena convivencia.

***Regular el uso de las zonas y elementos comunes***, mediante normas para la convivencia que faciliten la cohesión social y el cumplimiento de derechos y deberes de todas las personas, vecinos y vecinas, que forman las comunidades del parque público de vivienda, con el fin de que tomen conciencia de la vida en comunidad.

***Fomentar la participación activa*** de todas las personas, vecinos y vecinas, en los asuntos relacionados con la comunidad.

**Reforzar a las personas inquilinas** que cumplen con sus obligaciones, se esfuerzan y respetan las normas de convivencia, pese a las dificultades del medio en el que se desenvuelven.

**Dotar de herramientas para la autonomía** de la comunidad.

**Apoyo de la administración** como interesada en resolver los problemas de convivencia.

**Regular las faltas, sanciones y el procedimiento a seguir** para el caso de incumplimiento de las normas de convivencia vecinal. La comunidad debe comprender que es inaceptable generar daño a otras personas. Y aunque se puedan entender las causas, no existe justificación para hacerlo.

## **PRIMERA PARTE GENERAR BUENA CONVIVENCIA**

### **PRINCIPIOS RECTORES PARA LA BUENA CONVIVENCIA.**

Los principios que deben regir las relaciones sociales en comunidad para generar un clima afectivo, conciliador, cooperativo y responsable para una convivencia positiva y concienciada son, básicamente, los siguientes:

**Respeto:** por la diversidad de opiniones, pluralidad de ideas y diferencias individuales: “todas las personas somos iguales y todas somos diferentes”

**Tolerancia:** aceptar los puntos de vista ajenos: no discriminar, intentar comprender y tener paciencia con las demás personas.

**Honestidad:** asumir la responsabilidad de los propios errores y una actitud responsable basada en el compromiso ético.

**Responsabilidad:** cumplimiento de lo comprometido o asignado.

**Solidaridad:** se basa en la empatía, desde la habilidad que permite consustanciarnos con la otra persona, conectarnos y comprender sus necesidades o circunstancias.

**Comunicación asertiva:** expresar lo que pensamos sin ofender y negociar sin perder la esencia de nuestros valores e ideas, buscando los puntos de encuentro.

**Empatía:** es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otra persona. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí y es vital para la vida social.

**Expresión emocional:** expresar las emociones de forma asertiva y controlada.

**Cooperación:** realizar acciones orientadas hacia el bien común, mediante el trabajo en equipo.

**Pensamiento crítico, reflexivo y divergente:** evitar el conformismo, la pasividad y la indiferencia y fomentar un pensamiento crítico reflexivo y constructivo, desde una actitud democrática, plural y participativa.

Estos principios serán el canal para el entendimiento y la consecución del bien individual y común. El ejercicio de estos valores favorecerá el sentido de pertenecer a la comunidad y de que la persona se considere parte de ella.

### ***CAUSAS QUE GENERAN CONFLICTOS Y MALA CONVIVENCIA EN EL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDAS.***

La experiencia nos permite resumir las situaciones más comunes de tensión o conflicto que han generado **mala convivencia** y que han sido denunciadas o tratadas en PROCASA:

Las diferenciaremos según la causa:

***Por falta de pago de las cuotas*** ordinarias y/o extraordinarias de comunidad. La falta de pago genera muchas tensiones. Quienes pagan y mantienen el edificio se rebelan contra quienes no cumplen y disfrutan del mantenimiento y orden del edificio.

***Por mal uso de zonas comunes:*** mal uso de ascensores, ensuciar gratuitamente las zonas comunes, vandalismo, utilización del espacio público para el depósito de enseres, apropiación de zonas comunes, realización en zonas comunes de actividades molestas, ruidosas, irrespetuosas, ilícitas...

***Ruidos en el interior de las viviendas*** que alteran el descanso vecinal.

***Mantenimiento deficiente en el interior de las viviendas*** que provoca suciedad, malos olores, insectos, posesión de exceso de mascotas u otros animales...

***Falta de colaboración y/o cooperación en las actividades comunitarias:*** limpieza de escaleras, pintura, negativa a desempeñar los cargos de presidencia o secretaría cuando corresponde, ausencia de participación en las juntas o en las decisiones comunitarias.

***Realización de actividades molestas o ilícitas dentro de la vivienda*** y/o en zonas comunes (drogas, prostitución...).

***Actividades ilícitas contra la comunidad:*** apropiación de bienes de la comunidad, enganche de suministro eléctrico de zonas comunes.

***Alteración del ambiente social:*** insultos, vejaciones, acoso, vandalismo entre vecinos/as...

### ***DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS INQUILINAS QUE VIVEN EN COMUNIDADES DE ARRENDATARIOS/AS.***

La vida en sociedad requiere del cumplimiento de unas normas mínimas que garanticen la convivencia pacífica de la comunidad. Para evitar que los conflictos pongan en peligro el buen mantenimiento del entorno, las personas inquilinas deben conocer cuáles son sus derechos, deberes y obligaciones.

#### ***A) Derechos de las personas inquilinas respecto a la comunidad.***

- 1.- Derecho a una buena convivencia: a ser tratada con respecto, con tolerancia y con diálogo ante posibles problemas o desavenencias
- 2.- Derecho a ser convocada y participar en las juntas vecinales, expresando su opinión y expresando libremente su votación; en este último caso, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de las cuotas ordinarias y extraordinarias de comunidad.
- 3.- Derecho a conocer los presupuestos y cuentas anuales de la comunidad en la Junta vecinal que se celebre para ello.
- 4.- Derecho a solicitar una Junta vecinal para que se estudie y decida sobre algún asunto de interés para la comunidad y a conocer los acuerdos adoptados en junta.
- 5.- Derecho al descanso y la tranquilidad.
- 6.- Derecho a usar los elementos y zonas comunes según su destino, sin perturbar el uso normal al resto del vecindario.
- 7.- Derecho a la reparación, conservación y mantenimiento de elementos y zonas comunes de carácter ordinario, con cargo a las cuotas de gastos de comunidad.
- 8.- Derecho a comunicar a la comunidad los daños provocados sobre elementos o instalaciones comunes por el mal uso, o realización de obra por otros/as vecinos/as.
- 9.- Derecho a comunicar a Procasa cualquier situación que provoque el deterioro o perjuicio del edificio o zonas comunes, o cualquier circunstancia que altere la normal convivencia.
- 10.- Derecho de la comunidad a crear sus propias normas de convivencia, siempre y cuando no contradigan la ley y hayan sido pactadas mediante el consenso de la propia comunidad.
- 11.- Derecho a la tenencia de mascotas domésticas o animales de compañía, debidamente vacunadas, adiestradas y con documentación regularizada.
- 12.-Derecho a realizar reformas interiores, previa autorización de Procasa, y licencias pertinentes, que no supongan la modificación de la distribución de la vivienda, ni alteren la seguridad del edificio.
- 13.- Derecho a solicitar o ejecutar las obras oportunas para la eliminación de barreras arquitectónicas, bajo la autorización y supervisión de Procasa, debiendo estar debidamente justificadas.
- 14.-Derecho a solicitar un cambio o permuta de vivienda dentro del propio parque de viviendas administrado por Procasa, por causa que esté justificada, debiendo estar al día en el abono de las mensualidades de renta, cuota de comunidad y de suministros.

***B) Deberes de las personas inquilinas con respecto a la comunidad.***

- 1.- Deber de utilizar el respeto, el diálogo y la tolerancia para hacer frente a los problemas o desavenencias vecinales.

- 2.- Deber de contribuir proporcional y puntualmente con el abono de la cuota de comunidad ordinaria y extraordinaria.
- 3.- Deber de aceptar las decisiones sobre el uso de las zonas comunes o elementos del edificio acordadas por la comunidad en junta vecinal o establecidas por PROCASA.
- 4.- Deber de mantener la vivienda en buen estado de conservación y limpieza.
- 5.- Deber de tener los suministros conectados legalmente y bajo la certificación de empresa instaladora autorizada.
- 4.- Deber de desempeñar las tareas inherentes a los cargos para los que han sido nombrados/as en la junta vecinal.
- 5.- Deber de usar los elementos y zonas comunes según su destino, sin provocar deterioro o destrucción de los mismos ni usarlos para realizar actividades ilícitas, insalubres o peligrosas.
- 6.- Deber de colaborar en la conservación, mantenimiento, reparación, limpieza o mejora de las zonas o elementos comunes, así como de los privativos.
- 7.- Deber de respetar los horarios de descanso establecidos por la comunidad.
- 8.- Deber de autorizar la entrada a su vivienda, si es necesario, al personal operario o técnico que envíe PROCASA para realizar las reparaciones oportunas que afecten al mantenimiento del edificio, ya sea en zonas o elementos comunes como en el interior de la propia vivienda o en la de otros/as vecinos/as, que puedan verse afectadas.
- 9.- Deber de comunicar a PROCASA cualquier uso indebido, ilícito o contrario a norma, identificando a la persona autora del mismo.
- 10.- Deber de comunicar a PROCASA la ejecución de obras no autorizadas que se realicen por parte de otra persona inquilina en zonas comunes o privativas del edificio.
- 11.- Deber de deshacerse de muebles o enseres a través del servicio municipal de retirada de enseres o mediante su depósito en el punto limpio de la ciudad.

***BUENAS PRÁCTICAS PARA EL CONSUMO DE SUMINISTROS EN LOS HÁBITOS COTIDIANOS, DE MANERA RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE.***

Si nos acostumbramos a realizar una serie de tareas diarias en el hogar, de forma que se conviertan en hábitos, nos permitirá ahorrar en el consumo y reducir nuestras facturas, al mismo tiempo que contribuimos a mejorar el medio ambiente y a disminuir las emisiones de nitrógeno y dióxido de carbono que tienen consecuencias negativas para la comunidad, en general, y para el planeta.

Algunos de los buenos hábitos que ayudarán a ahorrar energía son los siguientes:

- Sustituir las bombillas incandescentes por bombillas de bajo consumo o de tecnología LED. Las bombillas LED, para el mismo nivel de iluminación, ahorran hasta un 80% de energía y duran ocho veces que las convencionales.
- En zonas de paso de la comunidad, instalar detectores de presencia para que las luces se enciendan y apaguen automáticamente.
- Aprovecha la luz natural. Es otra forma de ahorrar energía y en Cádiz tenemos un clima muy soleado para beneficiarnos de sus ventajas naturales.
- Apaga luces. Acuérdate de apagar las luces cuando salgas de una habitación y al salir de casa.
- Ajusta la potencia eléctrica para ahorrar energía: contrata una tarifa que se ajuste a tu perfil de consumo.
- Consume en horas de tarifa reducida. Si no la tienes, infórmate y piensa si te puede interesar una tarifa con discriminación horaria.
- Tapa las sartenes y las ollas al cocinar. Gran parte del calor que se genera al cocinar se escapa si no utilizamos una tapa y se tarda más en calentar la sartén o poner a hervir el agua, por lo que se consumirá más energía. La olla a presión es una buena opción, porque ahorra tiempo y energía.
- Aprovecha el calor residual del horno. El horno y la vitrocerámica no pierden el calor de forma inmediata cuando los apagas, por lo que se puede aprovechar ese calor residual para terminar de hacer lo que se está cocinando.
- Desconecta los aparatos que no uses. Los aparatos en “stand by” aunque estén apagados, siguen consumiendo (ordenadores, cargadores...) Del 8% al 10% de la electricidad de tu hogar se consume por aparatos en este estado. Para hacer este hábito más fácil y evitar el desgaste de las tomas, se pueden utilizar regletas con interruptor para desconectar varios aparatos a la vez.
- No dejes el móvil cargándolo durante toda la noche. Es suficiente con unas pocas horas.
- Si tienes aire acondicionado coloca el termostato en 24 grados. Por cada grado que se disminuya la temperatura se estará consumiendo entre un 5% y un 8% más de energía.
- En invierno es muy importante ventilar la casa en los horarios de mayor temperatura para renovar el aire y secar la humedad. Una casa muy húmeda es más difícil de calentar.
- Compra electrodomésticos con etiqueta de eficiencia energética, clase A y haz un buen uso de ellos, manteniéndolos correctamente para que funcionen bien. Hay que limpiar los filtros del aire acondicionado, al menos una vez al año.
- Evita el uso de la secadora de ropa. Con el clima y el aire de Cádiz se puede secar bien la ropa al sol.

- Si bajas el brillo de la pantalla del televisor reduces el consumo entre un 30% y 50%
- Haz un buen uso de tus electrodomésticos. El lavavajillas y la lavadora hay que ponerlos cuando tengamos suficiente carga, así se ahorra electricidad, agua y jabón. Además, utilizar programas cortos y lavados en frío hasta 30°, ya que la mayor parte de energía se consume cuando se calienta el agua.
- Cuando se utilice el horno, no abras y cierres la puerta constantemente porque se desprende calor y se gasta más al tener que recuperarlo.
- El frigorífico debe tener una temperatura entre 3°C y 7°C para el frigorífico y -17° para el congelador. Por cada grado de disminución se gasta un 5% más de energía.
- Plancha la ropa de una sola vez. Las planchas suelen tener una potencia de entre 1.000 y 1.500 vatios y es uno de los electrodomésticos que más gastan por minuto. Cada vez que se enciende, tarda en calentarse y durante el calentamiento requiere de mucha energía para llegar a altas temperaturas, por eso es aconsejable acumular la ropa y planchar de una vez. Empieza por planchar los tejidos que necesiten menos temperatura y sigue con aquellos que necesiten más temperatura. Apaga la plancha y acaba de planchar las últimas prendas que te queden con el calor residual tras desconectar el aparato.
- Y proponte, si puedes hacerlo, utilizar las escaleras, al menos, una vez por semana. Evitar el uso del ascensor ahorra energía y el ejercicio físico es muy conveniente.

Para ahorrar en el consumo de agua puedes se pueden realizar las siguientes buenas prácticas:

- Ducharse en vez de bañarse y no estar mucho tiempo bajo la ducha.
- No dejar el grifo abierto al lavarse los dientes ni afeitarse.
- No mantener el grifo abierto mientras se enjabonan los platos, dejarlo sólo para el aclarado.
- Hay que controlar si hay fugas en el baño o en la cocina.
- Es aconsejable instalar grifería termostática o electrónica en la cocina y el baño: con este sistema se racionaliza el uso del agua, al poderse regular el consumo.
- Colocar aireadores o reductores de caudal en los grifos: así se gasta menos cuando haya que utilizarlos.
- Reutilizar el agua: se puede reutilizar el agua que no esté demasiado sucia para otras acciones. Por ejemplo, el agua del baño infantil para fregar el suelo.

## ***PROGRAMA DE ACTUACIÓN PARA FOMENTAR LA BUENA CONVIVENCIA***

### ***1) Actividades:***

Se programarán actividades, mediante dinámicas de grupo, cada vez que se produzca una situación de conflicto que afecte a la dinámica comunitaria. Su realización se valorará por el Dpto. de Gestión e Intervención Social, siendo su personal técnico el encargado de la puesta en marcha y la ejecución. zona con su educador/a social.

Crear un **certamen o premio** anual a las comunidades o personas más relevantes en el desempeño de las funciones o gestión de las comunidades con el fin de favorecer un refuerzo positivo a quienes son ejemplo de buena convivencia.

Organizar o permitir organizar **jornadas para la convivencia vecinal**: Se facilitará a las comunidades el uso de zonas comunes (patios, azoteas...) en días señalados y programados para celebrar actividades de ocio y/o culturales (comidas, fiestas, juegos infantiles, exposiciones culturales, intercambio de objetos, festivales...) en los que participe toda la comunidad y con el fin de generar momentos de buena vecindad.

Organizar **actividades cotidianas comunitarias**: Se facilitará e incluso se dotará de los medios necesarios para un uso aprovechado de las zonas comunes (patios, azoteas...) en la realización de actividades que generen espacios sostenibles (huertos, instalación de energías alternativas...).

Abrir sugerencias y propuestas a las personas inquilinas municipales.

## **2) Talleres Formativos:**

Se diseñarán e implementarán, en colaboración con os recursos comunitarios, talleres formativos y de apoyo para la constitución, formalización y funcionamiento de la comunidad vecinal del edificio. Irán dirigidos a las personas representantes de las comunidades (cargos de presidencia y secretaría) y, en general, a las personas inquilinas que quieran asistir. Seguirán una programación anual y la temática incluye:

- *Talleres sobre técnicas de convivencia cívica, gestión de conflictos e iniciativas comunitarias que busquen mejorar la convivencia social.*
- *Talleres sobre técnicas de mantenimiento colectivo del edificio, medidas de ahorro energético y sostenibilidad ambiental para personas inquilinas (por ejemplo: separación para el reciclaje de basuras).*
- *Talleres para el fomento y la formación de personas mediadoras en las comunidades vecinales y en el barrio, en colaboración con las asociaciones vecinales (alcanzar al menos 50% de mujeres como mediadoras).*

## **NORMAS DE CONVIVENCIA Y RÉGIMEN INTERIOR PARA LA ADECUADA UTILIZACIÓN DE LAS ZONAS COMUNES EN LOS EDIFICIOS DE LAS VIVIENDAS GESTIONADOS POR PROCASA.**

Con estas normas se pretende regular, sin carácter exhaustivo, los detalles de convivencia y la adecuada utilización de los servicios y zonas comunes, siendo de obligado cumplimiento. Su incumplimiento reiterado pudiera derivar, tras su apercibimiento, y audiencia a las partes interesadas, en causa de resolución del contrato de arrendamiento al que irá unido como addenda, formando parte del mismo, como se ha descrito en el Protocolo de actuación para



casos de incumplimiento de las normas de convivencia vecinal de las viviendas arrendadas, propiedad de PROCASA o gestionadas por esta, por parte de sus inquilinos/as legales.

**Artículo 1º.-** La comunidad vecinal del Edificio de viviendas de Cádiz donde radica la vivienda alquilada propiedad o gestionada por PROCASA, se rige para su funcionamiento por las disposiciones contenidas en la vigente Ley de Propiedad Horizontal, en lo que le sea de aplicación. A su vez a la persona inquilina le vincula junto a ella, la Ley de Arrendamientos Urbanos, el contrato de alquiler firmado por la persona inquilina y por lo establecido en las presentes normas de régimen interior, y en su defecto por los acuerdos de la Sociedad Municipal PROCASA.

**Artículo 2º.-** Todas las personas inquilinas formarán parte de la comunidad vecinal del edificio en el que habiten, con sus derechos y deberes.

**Artículo 3º.-** Todas las personas inquilinas están obligadas a contribuir a los gastos generales de la comunidad con el pago de las cuotas de comunidad ordinarias y extraordinarias pactadas en Junta vecinal.

**Artículo 4º.-** Las personas inquilinas están obligadas a respetar las normas establecidas en cada comunidad acordadas en la Junta.

**Artículo 5º.-** Las personas inquilinas deberán desempeñar los cargos de representación de la comunidad cuando sean requeridas para ello conforme al sistema acordado en junta por la comunidad vecinal, salvo las renunciaciones por causas justificadas.

**Artículo 6º.-** Las personas inquilinas de las edificaciones procurarán que no se altere la vida tranquila de las mismas, evitando ruidos que perturben el descanso vecinal entre las 22.00 horas y las 8.00 horas, respetando en verano las horas intermedias del día entre las 15.00 y las 17.00 horas de la tarde. En ese horario no podrá producirse ruidos de cualquier tipo: como cantar, gritar, hablar fuerte, saltar, tocar instrumentos musicales, elevar el volumen de la televisión, radio, cadena musical, el uso de electrodomésticos ruidosos (aspiradora, lavadora), trasladar muebles, hacer reparaciones domésticas, bricolaje, obras, etc. (esta norma podrá ser tratada con diferentes horarios según lo considere cada comunidad). En todo caso primará la Ordenanza de Ruidos del Ayuntamiento de Cádiz vigente en cada momento.

**Artículo 7º.-** No se permiten conductas que pueden molestar al resto de la comunidad:

- Sacudir alfombras por la ventana, echándole la suciedad a vecinos/as, lanzar objetos por las ventanas o balcones (colillas de cigarro, etc.).
- Regar las plantas en horas no permitidas, sin revisar si pasa alguien por debajo o si alguien tiene ropa tendida.  
Se establecerá un horario sin tránsito habitual de vecinos/as para el riego de las macetas (entre las 23 horas y las 8 de la mañana).

**Artículo 8º.-** Se prohíbe tender ropas en los balcones o ventanas de las edificaciones que den a la calle. El tendido de prendas deberá efectuarse en los tendederos de los patios interiores de luces y azoteas, debiendo hacerse debidamente escurridas para evitar molestos goteos o chorreos a quienes viven en los pisos bajos.

**Artículo 9º.-** No se permite colocar en los balcones o ventanas objetos que puedan poner en peligro la integridad y seguridad, así como los que modifiquen la configuración o estado exterior del edificio. Para la colocación de rejas, persianas, antenas parabólicas y otros elementos de ornato exterior, así como para variar la pintura, alicatar o modificar el aspecto externo de las viviendas, será preciso contar con la aprobación de PROCASA.

**Artículo 10º.-** No se podrán realizar obras sin autorización de PROCASA dentro de las viviendas ni en las zonas comunes del edificio.

**Artículo 11º.-** Con respecto a las mascotas:

- Se podrán tener mascotas, siempre y cuando tengan sus identificativos sanitarios legales y se trasladen por las zonas comunes, debidamente atados y con bozal si es agresivo o lo exige su raza.
- No podrán realizar sus necesidades fisiológicas en las zonas comunes y si ocurriera, la persona inquilina, dueña, deberá limpiarlo inmediatamente.
- Ningún animal podrá pernoctar ni ocupar zonas comunes fuera de la vivienda de la persona inquilina.

**Artículo 12º.-** No podrán realizarse reuniones en zonas comunes que causen ruidos y molesten a quienes estén en sus viviendas, a excepción de las debidamente convocadas como Juntas vecinales en tiempo y forma y con el conocimiento y derecho a la participación de todos los vecinos y las vecinas.

**Artículo 13º.-** No se podrán tirar papeles, envases, chicles, colillas etc... ni dejar objetos o acumular basura en las zonas comunes. También hay que evitar que la basura gotee y dejar líquidos en el suelo. La acumulación de basura y derramamiento de suciedad produce malos olores y favorece la aparición de insectos y plagas.

**Artículo 14º.-** Es obligatorio depositar las bolsas cerradas de basura en los contenedores habilitados al efecto y deberán sacarse en horario establecido por el Ayuntamiento, evitando depositarlas a la intemperie o de cualquier otra forma que pudiera originar su dispersión. El depósito de basuras debe realizarse en los contenedores y/o puntos de depósito que hay para cada clase de residuo:

*Vidrio:* contenedor verde redondo.

*Papel y cartón:* contenedor azul.

*Plásticos y latas:* contenedor amarillo.

*Materia orgánica:* contenedor verde rectangular.

*Aceites domésticos:* contenedor naranja.

*Pilas:* en los depósitos específicos para ellas.

**Artículo 15º.-** No se pueden tirar toallitas húmedas a los inodoros, fregaderos o a cualquier otro tipo de desagües. Las toallitas producen atascos que perjudican a toda la comunidad.

**Artículo 16º.-** No se podrá usar el ascensor, en su caso, por mayor número de personas autorizadas, ni por menores de 12 años sin acompañamiento de una persona adulta y, en todo caso, respetando las normas de adecuado uso del mismo. En ningún caso se podrá sobrepasar

la capacidad indicada en cada uno de ellos, ni en peso total ni en número de personas, exigiéndose las responsabilidades correspondientes a que hubiera lugar en caso de uso abusivo de estos ascensores.

**Artículo 17º.-** Podrán utilizar las instalaciones y espacios comunes todas las personas inquilinas de las viviendas y los familiares que convivan con ellas. Cualquier desperfecto producido por el uso indebido en los elementos comunes por parte de las personas usuarias de las viviendas deberá ser reparado por la causante de los mismos. No se podrá hacer un uso predominante o exclusivo de algún elemento común.

**Artículo 18º.-** No se pueden realizar en el inmueble actividades que resulten molestas, peligrosas, ilícitas, insalubres o nocivas y se deberá hacer en todo momento buen uso de las viviendas e instalaciones comunes.

**Artículo 19º.-** No se permite dejar bicicletas, motos ni carros de la compra dentro del portal o zonas comunes, salvo que haya espacios específicamente habilitados para esa finalidad.

**Artículo 20º.-** No se podrán almacenar sustancias molestas, insalubres, nocivas o peligrosas en los trasteros ni plazas de garaje.

**Artículo 21º.-** Las personas inquilinas de viviendas gestionadas por PROCASA deberán dirigir por escrito, teléfono o correo electrónico a la Administración de la Comunidad, de existir, o en su defecto, a PROCASA con las quejas y observaciones que estimen oportunas en orden a los servicios comunes, necesidad de reparaciones, alteración de la normal convivencia, etc. Y también para comunicar deficiencias en el interior de su vivienda.

**Artículo 22º.-** Queda terminante prohibido utilizar los servicios y elementos comunes de forma contraria a su destino.

Estas normas se incluirán como Anexo a los contratos de arrendamiento del parque de viviendas gestionadas por PROCASA.

## **SEGUNDA PARTE**

### **RESTABLECER LA BUENA CONVIVENCIA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA VECINAL**

#### ***PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA VECINAL, POR PARTE DE LAS PERSONAS INQUILINAS LEGALES, EN LAS VIVIENDAS DEL PARQUE PÚBLICO GESTIONADAS POR PROCASA.***

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

El objeto de este protocolo es el establecimiento de unas normas de actuación con relación a las viviendas propiedad de PROCASA. Las actuaciones objeto de este protocolo pueden iniciarse por denuncia de la persona interesada, de las Comunidades de Arrendatarios/as o por actuaciones propias de PROCASA.

Los hechos que dan lugar a la aplicación de este protocolo han de quedar suficientemente documentados y demostrados, bien por inspecciones de personal técnico de PROCASA, o municipales, denuncias ante los cuerpos de seguridad del Estado, informes de las Comunidades de Arrendatarios/as, o cualquier otro medio 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 del vecindario.*
- 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 el vecindario, tales como música alta, ruidos a horas intempestivas o actividades no permitidas por las reglas de convivencia.*

### **2. Graves:**

- a) *Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios cuando supongan un perjuicio grave para el resto del vecindario, tales como uso continuado de zonas no transitables, uso de zonas comunes para consumo de drogas o alcohol, orinar o defecar en zonas comunes.*
- b) *Tenencia de animales no domésticos o molestias graves ocasionadas por animales.*
- c) *Obras que supongan modificación en la distribución interior de la vivienda.*
- d) *Insalubridad en viviendas, plagas, acumulación de basuras.*
- e) *Enganche ilegal de suministros, si además se dan otras de las situaciones leves antes citadas.*
- f) *Reiteración en cuatro o más casos leves o acumulación en una misma familia de cuatro o más casos leves diferentes.*
- g) *Utilización de trasteros y garajes para otros usos diferentes al suyo propio.*
- h) *Cualquier uso que conlleve situaciones de hacinamiento en la vivienda.*
- i) *Clausura de puertas cortafuegos o cualquier actuación que afecte al sistema de extinción de incendios del edificio.*
- j) *Manipulación de las puertas de acceso al edificio o a los garajes.*
- k) *Reiteración en cuatro o más casos leves o acumulación en una misma unidad de convivencia de cuatro o más casos leves diferentes.*

### **3. Muy Graves:**

- a) *Subarriendo o cesión de la vivienda o de habitaciones de la vivienda o utilización para negocio.*
- b) *Destrozos graves o reiterados de elementos de las zonas comunes.*

- c) *Utilización de zonas comunes para usos que no le son propios cuando supongan un peligro para la integridad del resto del vecindario, como acumulación de sustancias inflamables o peligrosas, realización de fogatas, venta de sustancias estupefacientes.*
- d) *Destrozos en vehículos y propiedades de otras personas inquilinas.*
- e) *Obras que afecten a la estructura de la vivienda o de los elementos comunes del edificio.*
- f) *Cualquier actuación calificada como grave realizada por personas sin título legítimo para ocupar la vivienda.*
  
- g) *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, peleas graves, uso o exhibición de armas, robo de elementos comunes, como cableado.*
- h) *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 persona inquilina.*
- i) *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.*
- j) *Reiteración en dos o más casos graves o acumulación en una misma unidad de convivencia de tres o más casos graves diferentes.*

### **3.- SANCIONES**

#### **Las infracciones leves se sancionarán con:**

- **Apercibimiento por escrito.**
- **Retirada de oficio de los enseres, basura, o elementos acumulados en las zonas comunes, con cargo del coste de la retirada de los mismos a la persona infractora.**
- **Cargo a la persona infractora 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 a la persona infractora.**
- **Denegación de acuerdos de fraccionamiento y aplazamiento de pagos de rentas impagadas o ayudas.**

#### **Las infracciones graves se sancionarán con:**

- **Cargo a la persona infractora 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 a la persona infractora.
- 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 de la persona arrendataria legal. En el supuesto de que no se produzca dicho abandono, la infracción alcanzaría el grado de muy grave y serían sancionadas todas las personas integrantes 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 PROCASA.
- 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 PROCASA.

Todo ello con independencia de la posibilidad de la incautación de las garantías obrantes en poder de PROCASA, así como del ejercicio de las acciones que en derecho correspondan para la exigencia de responsabilidad por daños y perjuicios.

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

##### **4.1.- INICIO**

La apertura del expediente se iniciará:

- De oficio, cuando por cualquier medio PROCASA, 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 a la persona infractora.
- Por denuncia de la Presidencia de la Comunidad de Arrendatarios/as, o de la Administración de la misma, debiendo identificarse en la misma a la persona infractora.

Cada expediente tendrá una numeración correlativa, indicándose el año al que corresponde.

La documentación correspondiente a cada expediente habrá de archivar en carpetas individualizadas y en soporte informático. Asimismo, se hará referencia al mismo en el expediente particular de la persona inquilina infractora, así como en la base de datos informática de PROCASA a efectos de posibles reincidencias.

##### **4.2.- COMPROBACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

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

- a) Inspección por personal técnico municipal o de PROCASA, o personal a su cargo, 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/as acerca de los hechos que dan lugar a la apertura del expediente.
- c) Solicitud, en su caso, de información y documentación a los/as vecinos/as afectados/as 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 Cádiz, de la situación personal de las personas infractoras.
- 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 g) y h) del apartado 2.3. “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 Inquilinos/as reunidos en Junta constituida legalmente y consignados en la correspondiente acta, así como aquellos que hayan sido denunciados por una mayoría de vecinos/as del edificio al que se refieran. Se consignará en acta el número de personas denunciantes y la proporción que supone de la totalidad de vecinos/as del inmueble, conservando la confidencialidad de las personas 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 de la Gerencia de la sociedad.

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

### **4.3- TRAMITACIÓN**

#### ***4.3.1.- Requerimiento***

Una vez verificados los hechos se contactará con la persona denunciada 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 la persona denunciada podrá hacer las alegaciones que estime convenientes en su defensa. Asimismo, se le citará para que acuda a

las oficinas de PROCASA a fin de lograr una solución amistosa a través de los servicios sociales de esta empresa, con la intervención, si ello fuera necesario, de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cádiz.

Asimismo, se comunicará a la Comunidad de inquilinos/as para que insten a la persona denunciada 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/as o a las personas inquilinas afectadas o denunciadas.

El cese de las actuaciones denunciadas o regularización de las irregularidades detectadas dará lugar al cierre y archivo del expediente, mediante resolución de la Gerencia de la sociedad.

#### **4.3.2.- Propuesta y aprobación de actuaciones a realizar.**

En el supuesto de que la inspección posterior o de las manifestaciones de la Comunidad o personas afectadas 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 de conformidad con la presente cláusula:

El personal técnico municipal o de PROCASA, emitirán informe, en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados, y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes. Se podrá adjuntar, en los supuestos que así se considere necesario, informes sociales del personal de Trabajo Social de la sociedad o del Ayuntamiento de Cádiz. Dicha propuesta de actuación deberá ser suscrita por la Gerencia de PROCASA.

En el caso de infracciones muy graves dicho informe deberá elaborarse directamente por la Gerencia de PROCASA, en el que deberán acreditarse documentalmente de forma suficiente los hechos denunciados, y en el que se propondrán las medidas y sanciones correspondientes, incluyendo, en su caso, la resolución del contrato de arrendamiento por la vía jurídico-procesal que se considere oportuna. Asimismo, podrán proponerse otras medidas para la protección de las personas inquilinas especialmente afectadas por los comportamientos o hechos que dan lugar al expediente.

Atendiendo a la gravedad de las circunstancias del expediente y de los hechos denunciados, podrá proponerse la comparecencia ante dicha Gerencia de las personas inquilinas especialmente afectadas, representantes de la Comunidad de arrendatarios/as o Administración de la misma, o cualquier otra persona o Asociación vecinal que conozca los hechos o se encuentre afectada por los mismos, para que informen personalmente a la misma.

La aprobación de las medidas propuestas se realizará por la Gerencia quien podrá dar cuenta al Consejo de Administración, en los expedientes de faltas muy graves, del expediente y su resolución.

En todo caso, se intentará adoptar medidas conciliadoras y de mediación para resolver amistosamente la situación a que ha dado lugar el expediente. Las personas infractoras estarán obligadas a someterse a dichas actuaciones de mediación.



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

Las actuaciones derivadas de ejecución subsidiaria, así como las sanciones económicas derivadas del presente protocolo podrán ejecutarse directamente por la sociedad municipal o por el Ayuntamiento de Cádiz.

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

En el supuesto de las actuaciones que se indican a continuación, y cuando las personas perjudicadas directas de estas sean inquilinas 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 a la persona inquilina o a cualquier miembro de su unidad familiar.

Las medidas que se establecen son las siguientes:

- Cambio de la vivienda: se les podrá ofrecer el cambio a otra vivienda, dentro de las disponibilidades de PROCASA, en 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 psicológicos o supongan un peligro directo para la integridad de algún miembro de la unidad familiar afectada, acreditado mediante informe médico o psicológico.

- Que dichas actuaciones afecten directamente a estas familias, y no se trate de conductas que perjudiquen con carácter general al resto del vecindario, aunque las personas causantes generen otros problemas de convivencia.
- Que se haya presentado por las personas afectadas una denuncia de los hechos ante la autoridad correspondiente, o se encuentren iniciadas actuaciones judiciales, aunque no hayan llegado a su término, contra las personas causantes de los hechos.
- Que la familia afectada firme un compromiso en los siguientes términos:
  - \*No retirar la denuncia ni solicitar el archivo de las actuaciones judiciales entabladas, en su caso.
  - \*Compromiso de colaboración con PROCASA en las medidas que esta adopte en relación a la persona 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 PROCASA, 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 Gerencia de PROCASA, quien podrá dar cuenta al Consejo de Administración de la sociedad.

## **6.- VIGENCIA**

El presente Protocolo entrará en vigor tras la aprobación por el Consejo de Administración de la sociedad y su publicación en la página web de PROCASA.