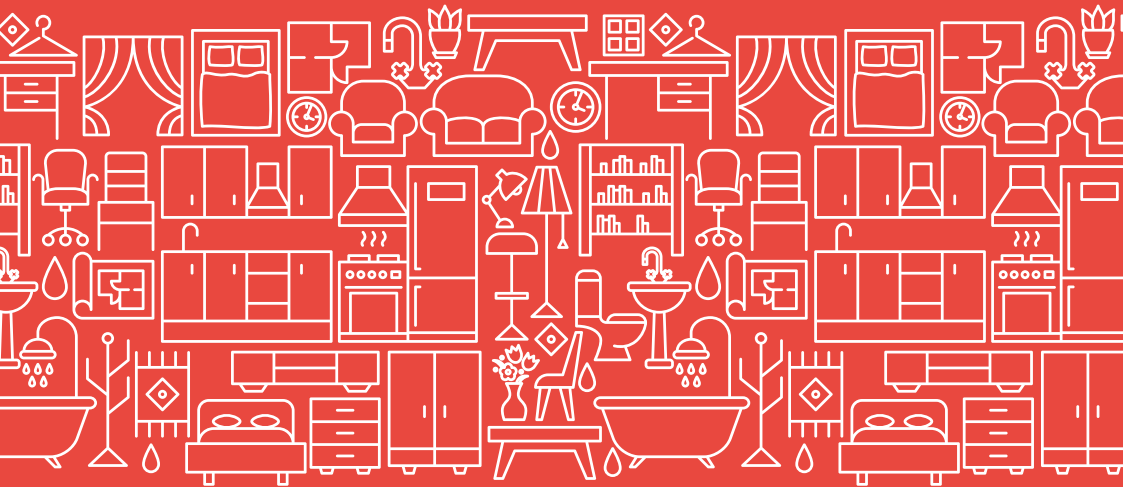


Servicio de Vivienda
del Ayuntamiento de Murcia

MANUAL DE CONVIVENCIA Y USO DE LA VIVIENDA MUNICIPAL



Ayuntamiento
de Murcia

serviv.es





Vivienda

Lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por personas

En primer lugar, gracias por leer este manual.

Un documento elaborado con la participación del vecindario de “las 507” viviendas municipales, situadas en el barrio Infante Juan Manuel (Murcia).

Este manual se divide en tres bloques temáticos que comprenden pautas para el aviso de reparaciones, la solicitud de minoraciones, cambio de domicilio, los compromisos y normas para un buen uso y mantenimiento de la casa en régimen de alquiler, normas de convivencia y el cuidado de las zonas comunes, así como recursos de la zona y el protocolo establecido en caso de incumplimiento del presente manual.

Aquí encontrarás toda la información necesaria para hacer tu día a día y tu comunidad un lugar mejor donde vivir.

Servicio de vivienda del Ayuntamiento de Murcia en colaboración con:



Mi vivienda al día

Vivir en un lugar cerrado y cubierto supone siempre un coste económico y administrativo. Mantener este lugar depende de nuestro buen uso, aunque a veces se necesita una ayuda externa. En este caso aquí están los teléfonos de contacto:

Sección Técnica

Presta el servicio de Mantenimiento de las viviendas municipales. Los tipos de incidencias que pueden ser atendidas y solicitados por los inquilinos son:

▶ AVISOS POR AVERÍAS Y PROBLEMAS URGENTES

Teléfono de Urgencias: 618 806 018

- Daños o Desastres provocados por causa de fuerza mayor o como consecuencia de actos vandálicos o accidentes de gran magnitud.
- Cuando un edificio o vivienda se quede sin los servicios de electricidad o agua para consumo humano.
- En caso de fugas graves en bajantes y red de saneamiento que provoquen daños importantes al edificio u otras viviendas.
- En caso de desprendimientos de elementos de fachada que impliquen riesgo inminente para las personas o bienes.

Ejemplo: Un sábado por la tarde, se ha roto el cuadro eléctrico y estoy sin luz en la casa.

▶ AVISOS POR AVERÍAS Y PROBLEMAS ORDINARIOS

Teléfono del Servicio: 968 358 600 ext. 57061

Son las actuaciones y trabajos de reparaciones normales en las viviendas, pero cuya solución no necesariamente debe ser inmediata, por no entrañar un grave peligro para habitantes de las viviendas o para la estabilidad de los edificios. Así se pueden enunciar algunas de éstas:

- Desatasco de red general de saneamiento de la vivienda.
- Reposición de aplacados, azulejos o pavimentos.
- Reposición y reparaciones de fontanería: grifería, desagües, botes sifónicos, aparatos sanitarios, etc.
- Reposición de mecanismos eléctricos, luminarias en zonas comunes, escaleras y zaguanes (edificios municipales).
- Reparaciones de revestimientos, pinturas, carpinterías
- Control de plagas.

Ejemplo: Se me han desprendido unos azulejos en la cocina o tengo humedad en una pared próxima al baño porque hay una fuga de agua en la tubería del agua potable.



Por otro lado, indicar que todas las averías e incidencias que suceden en la vivienda **NO están cubiertas por el Servicio de Mantenimiento municipal**. Hay ciertas reparaciones por el desgaste del uso ordinario de la vivienda cuyos gastos corren a cargo de la persona que reside en la vivienda.

Así por ejemplo algunas de las incidencias que no serían objeto de reparación por parte del Servicio de Vivienda serían las siguientes:

- Reparaciones de cintas de persianas.
- Rotura de tapa de asiento de inodoros.
- Atasco en desagües de piezas sanitarias.
- Goteo de grifos.
- Reparaciones de antenas TV.
- Reparaciones en elementos constructivos de obras realizadas por inquilinos sin autorización municipal.

Para mayor aclaración consultar ANEXO.
Reparaciones a realizar por la persona residente en la vivienda

Sección Social

Qué se puede solicitar:

- Subrogación y/o cambio de titularidad del contrato, según corresponda
- Minoración de Alquiler
- Cambio de domicilio
- Cambio de bañera por pié de ducha, por motivos justificados

Ejemplo: Ha cambiado mi situación personal y/o laboral y debo comunicarlo.

► **AVISO:** Estos teléfonos son para uso exclusivo de personas inquilinas de las viviendas municipales.

Alquilar

Tomar de alguien algo para usarlo por el tiempo y precio convenidos

Los compromisos del alquiler

▶ Objeto

El Ayuntamiento de Murcia **cede en régimen de alquiler** la vivienda municipal, con todos los elementos, servicios e instalaciones.

▶ Duración

El contrato de alquiler tiene una duración indefinida y limitada. En cualquier momento puede finalizar, previo aviso de 2 meses, en caso de incumplimiento de los requisitos y compromisos establecidos.

▶ Renta y pago

La persona inquilina **debe ingresar al Ayuntamiento de Murcia el pago acordado por mensualidad**, de acuerdo con su renta y las características de la vivienda.

▶ Mantenimiento

La persona inquilina está obligada a conservar la vivienda, instalaciones y servicios en perfecto estado y comunicar las reparaciones que sean necesarias para su uso normal.

La vivienda se entrega en buen estado de conservación y en perfectas condiciones de habitabilidad, y así ha de mantenerse. Finalizado el contrato de alquiler, **se devolverá la vivienda en su estado originario**, en lo que respecta a cañerías y desagües, alumbrado, enchufes, persianas, sanitarios, griferías, llaves y demás válvulas, pintura y decoración, ventanas, puertas, etc. La sustitución de los elementos entregados debida a la antigüedad de los mismos será sufragada por el Ayuntamiento, salvo que el deterioro se deba al mal uso de la vivienda.

▶ Coste de servicios

La contratación y costes de los servicios o suministros de electricidad, teléfono, agua, gas, etc., **corren por cuenta de la persona inquilina** que puede comunicar al Servicio de vivienda cualquier duda o aclaración de los mismos.

▶ Gastos generales comunes

El mantenimiento de ascensores, servicios de administrador, revisiones de instalaciones generales, alumbrado y limpieza de los elementos comunes, serán abonados por la persona inquilina al Ayuntamiento de Murcia. **La falta de cualquiera de los pagos podrá dar lugar a disolución del contrato de arrendamiento.**

▶ Obras y reformas

Todas las obras que impliquen modificación, mejora o reforma de la casa, **deberán obtener**, previamente a su realización, **la autorización del Ayuntamiento** no pudiendo ser contrarias a las ordenanzas técnicas y normas constructivas aplicables.

▶ Documentación

La persona inquilina aportará al Ayuntamiento o a la entidad delegada, documentación y datos necesarios y previstos en las pertinentes solicitudes y/o contratos.

Convivir

Vivir en compañía de otra u otras personas

Normas de convivencia y compromiso social comunitario

Es deber de todo el vecindario, acatar y respetar las **Normas de Convivencia** que a continuación se establecen, **asumiendo las responsabilidades y reclamaciones** que se pudiesen derivar tanto del tipo administrativo, civil o penal.

1. Portales, escaleras, rellanos, entrada al edificio, salidas de emergencia y zona ajardinada.



- 1.1. En ellas **NO** se tirarán papeles, desperdicios ni otros objetos, cuidando de no producir manchas, rayas ni deterioro alguno. Además, no se aparcarán vehículos, bicicletas, carritos y no ocuparán con muebles u objetos no autorizados los lugares de zona común.



- 1.2. Los portales deberán estar cerrados permanentemente.



- 1.3. Las salidas de emergencia sólo se utilizarán para tal fin.

2. Ascensores



- 2.1. Se cumplirán escrupulosamente las normas de la empresa instaladora en lo referente al uso y cuidado de los mismos.

3. Viviendas



- 3.1. No se permitirá en ellas el uso comercial, industrial, ni cualquier otro distinto al habitacional.



- 3.2. Queda totalmente prohibido el subarriendo total o parcial o el traspaso o cesión total o parcial, y no se podrá ejercer en la misma ninguna actividad profesional o de servicios



3.3. Deberá conservar en buen estado la casa, tanto de limpieza como de conservación, dándole el destino adecuado al uso para el que se le adjudicó, cumpliendo además con las normas establecidas por la Comunidad de Propietarios.



3.4. La colocación de aire acondicionado, toldos, celosías, persianas, dobles ventana, antenas, etc... y la modificación interna y externa, será regulada por decisión de la comunidad, y previa comunicación con el administrador y el Ayuntamiento.



3.5. No se podrán colocar anuncios publicitarios en las zonas comunes sin el expreso consentimiento de la Comunidad.



3.6. Las familias inquilinas han de autorizar a la persona designada por el Servicio de Vivienda a revisar la casa, comprobar su estado de conservación y mantenimiento.

4. Molestias a las vecinas y vecinos



4.1. No se podrán dar voces o cantares, volúmenes elevados de aparatos de música y televisión, y, en definitiva, todos aquellos ruidos que puedan resultar molestos. Igualmente están prohibidas el encendido de hogueras y barbacoas en los espacios comunitarios.



4.2. A partir de las 11 de la noche, no podrán realizarse actividades que causen ruidos de cualquier clase, que puedan perturbar el descanso del vecindario.



4.3. No se permitirá el uso de bicicletas, patines, pelotas ni realizar juegos o actividades que puedan causar daños materiales o entrañe algún peligro al resto del vecindario, pudiendo exigirse a la persona responsable, el pago de los desperfectos materiales producidos.



5. Cuidado con los bienes comunes



- 5.1. No se permitirá la manipulación no autorizada de elementos comunes como cuadros de mandos de luz, antenas de televisión, ascensores, etc.

6. Animales domésticos, silvestres y exóticos



- 6.1. Los/as dueños/as son los/as únicos/as responsables no sólo de los daños, que correrán a su cargo, sino también de la suciedad que depositen en cualquier parte de la comunidad y de su limpieza.



- 6.2. La estancia de animales silvestres y exóticos en viviendas queda condicionada a no atentar contra la higiene y la salud pública y a que no causen riesgos o molestias a la vecindad.

7. Basuras



- 7.1. Las basuras y desperdicios deberán depositarse en bolsas de plástico y herméticas.



- 7.2. Se depositarán en el interior de los contenedores, nunca fuera de ellos o en otros sitios.



- 7.3. Se procurará respetar el reciclaje de las basuras, depositando cada una de ellas en su contenedor correspondiente.



8. Garajes y trasteros



8.1. No se podrá ocupar más espacio para el aparcamiento que el que pueda ser acreditado.



8.2. Queda prohibido realizar en todo el recinto del garaje, cualquier manipulación, mayor (reparaciones) del vehículo, así como el lavado de los mismos.



8.3. Queda prohibido utilizar el garaje como lugar comercial o de recreo y que se juegue con patines, pelotas o bicicletas.



8.4. No se permite depositar en las plazas de garaje, bultos u objetos que no sean el propio vehículo, moto o bicicleta.



8.5. No se permite tener en las plazas de garaje, ni en los trasteros, productos tóxicos o inflamables.



8.6. El uso de los trasteros se hará de acuerdo a su finalidad, es decir, al almacenamiento de enseres, herramientas y otros.

9. Tendaderos



9.1. El uso de los tendaderos se hará de acuerdo a su finalidad, procurando no ocasionar daños ni perjuicios a los demás propietarios.

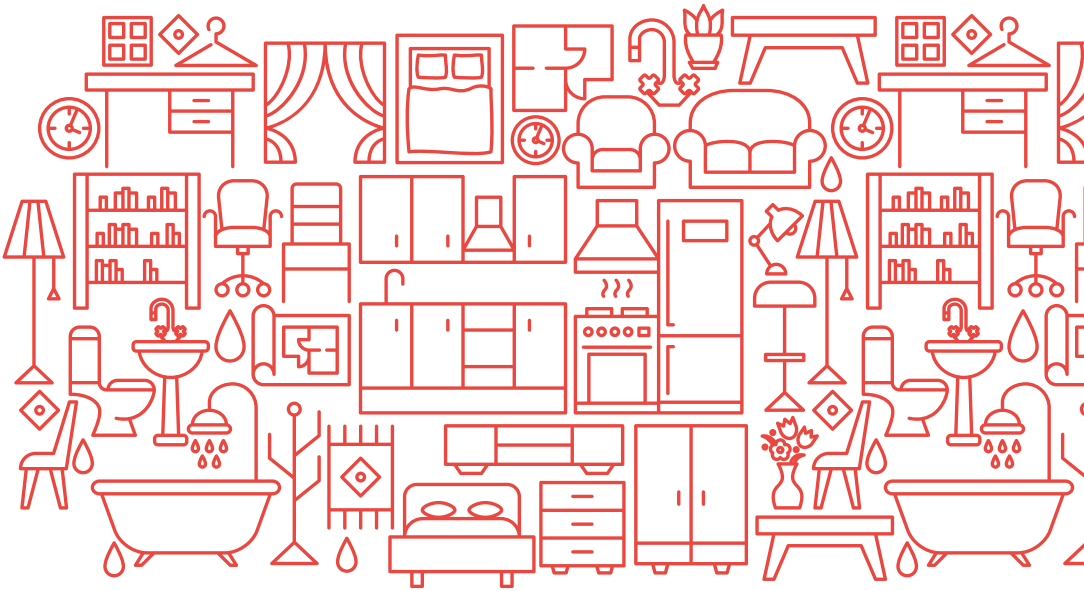


9.2. No se permite tender ropa ni colgar objetos en zonas de las viviendas no adecuadas para ello.

La convivencia vecinal es un pilar fundamental que justifica el mantenimiento en régimen de arrendamiento en la vivienda, por tanto, cualquier quebranto de dicha convivencia, originará un expediente de conflictividad, comprometiéndose los/las inquilinas a la mediación interna o externa del Servicio de Vivienda para procurar una solución. En caso contrario, se podrá abrir un expediente que concluya con la no renovación del contrato de arrendamiento.

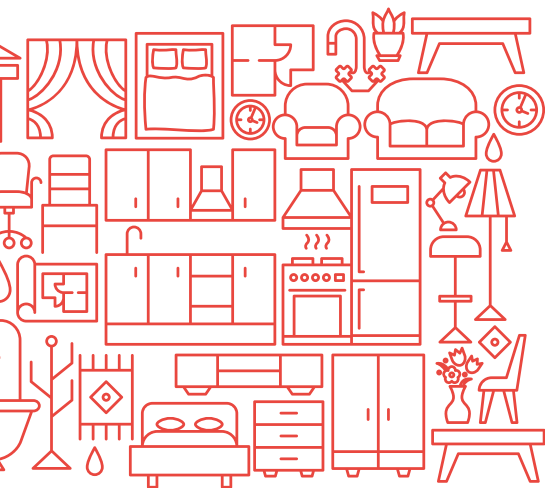
“El buen vecino, arregla el camino”.

Anónimo



ANEXO

Protocolo por incumplimiento de contrato



► TIPO DE INCUMPLIMIENTO

- **Leve.** Incumplimiento de cualquiera de los compromisos y obligaciones
- **Grave.** Reiteración del incumplimiento
- **Muy Grave.** Reiteración del incumplimiento y perturbación del vecindario

► SANCIONES

- **Pago del coste** de la retirada, reparación o modificación de los elementos/desperfectos causados.
- **Denegación** de acuerdos de fraccionamiento y aplazamiento de pagos de rentas impagadas o ayudas.
- **Pérdida de las ayudas sociales** aplicadas al infractor o no concesión de las solicitadas.
- **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.
- **Finalización del contrato de alquiler**, con la obligación de entrega de las llaves y la posesión de la vivienda, libre de enseres y ocupantes.
- **Actuaciones judiciales** pertinentes para el desalojo y recuperación de la posesión de la vivienda.



► PROCEDIMIENTO

A.- INICIO

Enviar comunicado informando de:

- Persona, Familia o Vivienda infractora
- Demanda o incumplimiento con toda la información y documentación posible
- Datos de contacto

por las siguientes vías:

- Teléfono
- Email
- Carta dirigida a

Al recibir un comunicado referido al incumplimiento de alguna de las obligaciones del manual **se abre expediente** a la persona o familia inquilina.

B.- COMPROBACIÓN.

Una vez abierto un expediente, **se procede a realizar la comprobación de los hechos** por parte del personal del Ayuntamiento de Murcia y colaboradores.

Es conveniente acompañar con vídeos, fotografías, testigos y otras evidencias.

Si son acreditados los hechos denunciados, se procede a la tramitación del expediente.

C.- TRAMITACIÓN

Se informa a la persona de los hechos denunciados, **solicitándose el cese de las actuaciones o comportamientos denunciados, en un plazo máximo de quince días**, o acredite la inexistencia de las irregularidades denunciadas.

En el caso de reiteración de las denuncias se pasará a una mediación o incluso a la aplicación de alguna de las sanciones, pudiendo llegar al pago, finalización o desalojo de la vivienda.

El Ayuntamiento podrá resolver el contrato de manera directa por las siguientes causas:

- 1. La falta de cualquiera de las cantidades cuyo pago haya asumido la persona inquilina.**
- 2. El incumplimiento de la obligación de aportar la documentación correspondiente.**
- 3. La cesión o subarriendo total o parcial de la vivienda sin el consentimiento escrito del Ayuntamiento.**
- 4. El incumplimiento de cualquier otra obligación asumida.**



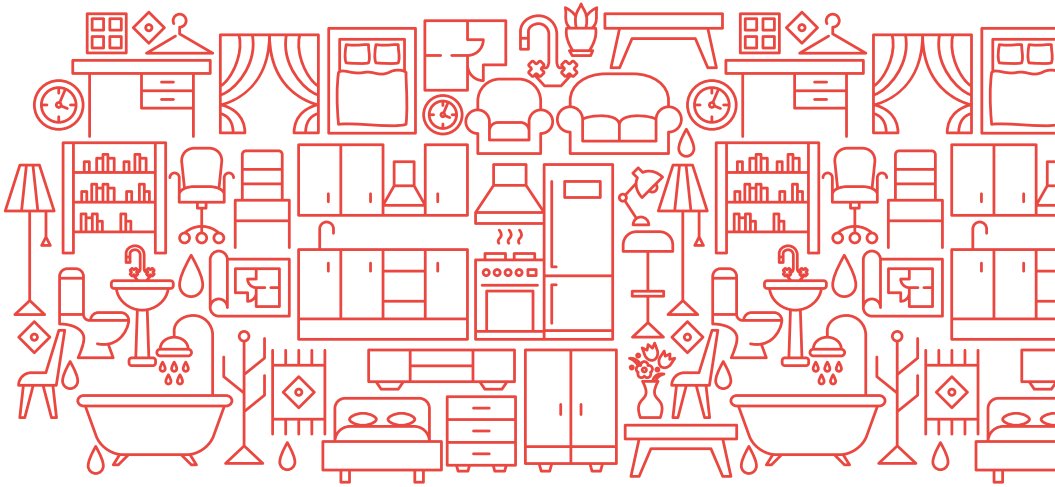
ANEXO

Reparaciones a realizar por la persona residente en la vivienda

- **Atasco de desagües** en piezas de sanitarios (lavabo, bidé, ducha, bañera), bote sifónico o fregadero de la cocina.
- Sistema de **recogida de persianas** en las ventanas (cinta).
- **Rotura de vidrios** de carpintería exterior (ventanas y puertas balconeras).
- Reparación de **sifón del fregadero** de la cocina.
- Rotura de **tapa del asiento del inodoro**.
- Rotura del **mecanismo de funcionamiento de la cisterna del inodoro**.
- **Sellados de juntas o uniones** de piezas sanitarias con el pavimento.
- Reparaciones o **ajustes en llaves de paso**, corte o regulación de **instalación de agua potable** de la vivienda.
- Reparación de **panelado de carpintería interior de madera** (puertas y armarios) por golpes producidos por los inquilinos de la vivienda (incluye pintura o barnizado).
- Reparación de **grifos** (por goteo de agua).
- Reparación de cualquier **elemento mueble del interior de la vivienda** (muebles de cocina, de baño, etc..).
- Reparación de **elementos de climatización** instalados por el propio inquilino (sistemas de aire acondicionado tipo Split, radiadores de calefacción, etc..).
- Reparación del **calentador o termo** de agua caliente sanitaria (ACS).
- Reparaciones de **antenas de TV o parabólicas**.
- Reparación por rotura o mal uso de **herrajes, cerraduras y manivelas de puertas**.
- Sustitución de **vidrios de ventanas** por rotura provocada por la acción de los inquilinos.

“La convivencia es un trabajo costoso de comprensión y generosidad constante, en donde no se puede bajar la guardia”

Enrique Rojas



MANUAL DE CONVIVENCIA Y USO DE LA VIVIENDA MUNICIPAL



Ayuntamiento
de Murcia



Servicio de Vivienda
del Ayuntamiento de Murcia



vivienda@ayto-murcia.es
968 35 86 00 / Extensión 57061
Avda. Abenarabi, 1 - 30007, Murcia