**Barcelona resol 238 conflictes veïnals amb apartaments turístics amb el Servei municipal de Convivència i Turisme**

L’equip municipal de mediació de conflictes per a comunitats veïnals amb habitatges d’ús turístic legals ha arribat a més de 300 comunitats de veïns en els seus 7 mesos de funcionament, i ha realitzat 238 assessoraments i mediacions per resoldre conflictes de convivència a comunitats de veïns amb Habitatges d’Ús Turístic legals

L’objectiu d’aquest servei és actuar als habitatges turístics amb queixes recurrents, promovent acords a través de la mediació, en aspectes com el soroll, els horaris d’entrada i sortida de visitants, l’ús d’espais comunitaris, la neteja de l’escala o els cartells i senyalitzacions adequades dels HUT, entre altres

Durant els primers 7 mesos de funcionament, el Servei municipal de Convivència i Turisme, per a comunitats veïnals amb habitatges d’ús turístic legals ha actuat en la resolució de 238 conflictes veïnals i ha arribat a més de 300 comunitats de veïns amb apartaments turístics legals. Les 238 actuacions es distribueixen entre assessoraments (187) i mediacions (51) per resoldre conflictes de convivència a comunitats amb Habitatges d’Ús Turístic legals en aspectes com el soroll, l’incivisme, els horaris d’entrada i sortida de visitants, l’ús d’espais comunitaris, la neteja de l’escala o els cartells i senyalitzacions adequades dels HUT, entre altres.

El tinent d’alcaldia d’Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda, Jaume Collboni ha destacat l’èxit d’aquest servei de gestió del turisme, que “pretén desconflictivitzar la convivència i ha arribat a més de 300 comunitats de veïns, i que s’orienta al bé superior que és garantir la qualitat de vida de veïns i veïnes”.

En total, aquest servei ha realitzat 372 actuacions, de les quals aquestes 238 han acabat amb resolució per assessorament o mediació. La resta, o bé segueixen obertes i en gestió actualment (89), o bé s’han tancat per dissentiment o derivació cap a altres serveis (45). Les derivades ho són als serveis municipals d’inspecció o Tècnics de convivència del districte.

Com a via d’entrada, la majoria dels casos, un 68%, entren al servei per trucades de queixa a la Guàrdia Urbana, o bé per petició pròpia dels usuaris via telefònica (27%) o correu electrònic (3%).

Les problemàtiques detectades en el servei han estat problemes de soroll per caminar, moure maletes o mobiliari; o celebrar festes, danyar o fer mal ús de les zones comunes, incidents causats per alcohol o drogues, baralles o discussions, brutícia, manca de resposta del gestor del HUT —en els termes en què és obligatori legalment en els HUT—, o errors en prémer l’intèrfon.

En aquest sentit, els acords assolits van des de la instal·lació de sonòmetres a contractar un agent nocturn o senyalitzar la porta per no induir a errors.

* Instal·lació de sonòmetres
* Agent nocturn
* Posar tapetes o moquetes per evitar el soroll dels mobles i de caminar
* Estudiar insonoritzar el HUT
* Insonoritzar o canviar de lloc els aires acondicionats
* Limitar o canviar els horaris del Check-in i Check-out
* Canviar la distribució de les habitacions del HUT
* Limitar els horaris d’usos de les terrasses i balcons
* Tancar o prohibir l’accés a terrasses i balcons
* Instal·lar un topall a la porta per evitar que faci soroll en tancar-se de cop
* Reduir les places del HUT
* No utilitzar sabates a l’interior del HUT
* Donar el telèfon 24h als veïns per resoldre incidències
* Que aquest telèfon 24h sigui la primera opció per als veïns
* Tenir més contacte telefònic entre els veïns i el gestor/propietari del pis
* Separar els usos entre veïns i turistes en la mesura del possible o fomentar que siguin més respectuosos entre ells
* Explicar millor les normatives de convivència i usos del HUT als turistes
* Realitzar el check-in de forma presencial
* Penjar cartells dins el HUT per recordar les normes d’usos i convivència
* Cancel·lar la reserva dels turistes en cas d’incomplir la normativa de convivència
* Senyalitzar l’intèrfon del HUT per evitar error en prémer-lo
* Senyalitzar la porta del HUT per evitar errors
* Canviar el sistema o horaris de neteja del HUT
* Posar cendrers als balcons per evitar que es llencin burilles
* Instal·lar detector de fums
* Instal·lar un sistema d’obertura de la porteria que no requereixi claus
* Filtrar el perfil de turistes per edat (famílies o grups de +25 anys)
* Altres

**Un servei per a tota la ciutat que prioritza els districtes amb més HUT i més queixes**

El Servei municipal de Convivència i Turisme ofereix assessorament i mediació entre els veïns i veïnes, propietaris/es dels habitatges d’ús turístic legals i els seus propietaris/es o gestors/es a Barcelona. L’objectiu principal és reduir el nivell de conflictivitat social en l’àmbit dels pisos turístics i millorar la qualitat de vida i la convivència a les comunitats de veïns i veïnes amb apartaments turístics legals, promovent la resolució dels conflictes i la convivència en les comunitats, i entre veïnat, propietaris i propietàries de HUT i visitants.

El projecte es va iniciar al gener de 2019 amb un equip inicial de 4 persones, que acudeixen a les finques on s’hagin registrat denúncies i interactuen amb els veïns i veïnes amb eines de mediació i facilitació. Es treballa a tota la ciutat, prioritzant aquells districtes que registren un volum més elevat de pisos i també de queixes, sens perjudici de les actuacions administratives que pertoquin.

**Més control i proactivitat per millorar la qualitat de la destinació**

|  |  |
| --- | --- |
| Imagen que contiene captura de pantalla  Descripción generada automáticamenteImagen que contiene captura de pantalla  Descripción generada automáticamente | A Barcelona hi ha 9.657 HUT legals que ofereixen 58.911 places d’allotjament, que estan compartint espais a la ciutat amb veïns i veïnes amb finalitats i funcions molt diferents, i que poden ser font de potencials conflictes.  Anualment s’hi registren prop de 2.000 incidents anuals als serveis d’atenció a la ciutadania que s’han classificat com a motivats pels habitatges d’ús turístic.  Els habitatges d’ús turístic legals complementen l’oferta d’allotja-ments turístics de la ciutat i compleixen una funció en el marc de la destinació turística i des de l’Ajuntament es vol vetllar pel servei que presten als visitants i el retorn dels beneficis a la ciutat. |

Aquest servei s’emmarca en el Pla Estratègic de Turisme 2020, per promoure la convivència entre veïns, propietaris, gestors i turistes. Alhora, s’ha treballat amb interlocutors del sector, com l’associació d’apartaments turístics APARTUR, que ha estat un dels principals impulsors del Servei de Convivència i Turisme, per tal que les empreses del sector puguin comptar amb una metodologia i recursos per facilitar la convivència ciutadana i preveure conflictes per la diversitat d’interessos en comunitats amb mixtura d’usos.