
Plecs de prescripcions tècniques

Assumpte: Plecs de prescripcions tècniques per la contractació de serveis d'assessorament i intermediació en matèria de lloguer entre particulars en el marc del Servei Integral de Protecció de l'Habitatge.

Servei: Servei Habitatge

Expedient:

1. Objecte

L'objecte del contracte és la contractació d'una borsa d'hores de serveis professional de l'àmbit jurídic i de la mediació per a la prestació de serveis d'assessorament i intermediació en l'àmbit del lloguer entre particulars amb l'objectiu d'evitar la pèrdua de l'habitatge habitual en el marc del Servei Integral de protecció de l'habitatge de l'Ajuntament de Mataró. El nombre d'hores a contractar és de 908 hores (454 per any de contracte).

2. Context del servei: El Servei Integral de protecció de l'habitatge (SIPH)


Es tracta d'un servei gratuït d'informació, assessorament i intermediació orientat a persones que es troben en risc de perdre el seu habitatge habitual.

a. En quins àmbits treballa el SIPH?

- Assessorament i intermediació en matèria hipotecària
- Assessorament i intermediació en matèria de lloguer tant amb gran tenidors com entre particulars (aquest és l'àmbit de treball de la contractació objecte d'aquest plec)
- Assessorament i intermediació en matèria de Lloguer Social obligatori

b. Objectius:

- El SIPH esdevé una finestra única que centralitza tots els recursos a disposició de l'Ajuntament per a evitar i contenir el risc de pèrdua de l'habitatge.
- Recolzar i donar suport a les persones afectades
- Assessorar i orientar de forma personalitzada
- Intermediar amb les entitats financeres i propietaris d'habitatge.


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Data i hora	08/04/2022 13:00:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ALBERT TERRONES RIBAS (CAP DE SERVEI D'HABITATGE)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Pàgina	1/5	

c. A qui va adreçat?

- A persones hipotecades propietàries d'un únic habitatge, que utilitzen com a residència habitual, que es troben en dificultats per pagar el préstec o crèdit hipotecari o que preveuen que no el podran pagar en el futur.
- A persones arrendatàries que es troben en risc de perdre el seu habitatge ja sigui per dificultats per fer front a al renda de lloguer, dificultats per a renovar el contracte o altres situacions.
- A persones avaladores en risc de perdre el seu habitatge principal per impagament dels préstecs o crèdits avalats.
- A persones consumidores que han rebut notificació d'inici d'un procediment d'execució hipotecària de l'habitatge habitual.
- A persones consumidores que han detectat qualsevol clàusula abusiva en els seus contractes de préstec o crèdit hipotecari.
- A persones en risc d'exclusió residencial que han transmès el seu habitatge per compensar el deute hipotecari o que estan a punt de perdre'l per un procediment judicial.
- A persones en situació de sobreendeutament per deutes derivats d'una relació de consum, provocada per causes sobrevingudes. Especialment si són: deutes d'habitatge, deutes amb múltiples creditors, deutes com a conseqüència de romanents d'altres préstecs hipotecaris.
- A persones que es troben en algun dels supòsits per a acollir-se a un lloguer social obligatori.

d. Com funciona el Servei?

- Un cop formulada la sol·licitud per part del ciutadà, el **referent** del SIPH analitza el cas, requereix informació addicional si s'escau i en valora la urgència.
- Si tot és correcte, agenda una entrevista amb un dels **assessors jurídics** especialistes. En aquesta entrevista el ciutadà rep assessorament amb l'objectiu de:
 - Sigui coneixedor/a dels seus drets i obligacions
 - Prengui consciència de la seva situació per a poder definir estratègies d'actuació
 - Sigui capaç de (co) dissenyar una proposta de resolució /mitigació de la situació que afronta.
 - Ajudar i acompanyar en la definició d'aquesta proposta de negociació
 - En casos de lloguer entre particulars, a més...
 - a) Ajudar a definir estratègies per a poder defensar aquesta proposta davant de l'arrendador (en cas de lloguer)
 - b) Resoldre aspectes abusius i ilegals de la relació contractual
 - c) Identificar situacions d'assetjament immobiliari
- Si la persona sol·licitant requereix d'intermediació amb una entitat financera o gran tenidor, l'assessor jurídic transmet la proposta de negociació acordada a Ofideute de la Generalitat de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Data i hora	08/04/2022 13:00:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ALBERT TERRONES RIBAS (CAP DE SERVEI D'HABITATGE)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Pàgina	2/5	

Catalunya per a que la confronti i defensi enfront de l'entitat financera.

3. L'àmbit de treball del SIPH en matèria de lloguer entre particulars.

L'objectiu del servei es defineix com el d'evitar la pèrdua de l'habitatge d'aquelles persones amb dificultats per a fer front al lloguer per mitjà de dos instruments:

L'assessorament a la persona sol·licitant amb l'objectiu de que:


- Sigui coneixedora dels seus drets i obligacions
- Prengui consciència de la seva situació per a poder definir estratègies d'actuació
- Sigui capaç de (co) dissenyar una proposta de resolució /mitigació de la situació que afronta.
- Ajudar i acompanyar en la definició d'aquesta proposta de negociació
- Ajudar a definir estratègies per a poder defensar aquesta proposta davant de l'arrendador.
- Resoldre aspectes abusius i ilegals de la relació contractual
- Indetificar situacions d'assetjament immobiliari

La **intermediació**. La intermedicació es reserva per a aquelles situacions en les que l'usuari no disposa d'eines per a defensar una proposta de negociació davant d'un arrendador. En la intermediació, és l'assessor el que transmet i defensa aquesta proposta.

El servei està destinat a aquelles persones amb dificultats per a mantenir un habitatge de lloguer (ja sigui per dificultats de pagament, per finalització del contracte o per altres motius).

Per garantir la eficiència en la utilització dels recursos públics cal evitar la generació d'expectatives no realistes en les persones usuàries. Per tant, el servei té sentit quan es produeix alguna de les següents situacions:

- El sol·licitant no coneix els seus drets i obligacions de forma suficient per a poder definir estratègies d'actuació
- Exisiteixen problemes per a interpretar elements contractuals que poden derivar en la pèrdua de l'habitatge (no inclou altres situacions).
- La relació contractual inclou elements contraris a la normativa o de caràcter abusiu
- Exisiteix la possibilitat de plantejar una proposta de resolució / mitigació viable
- No existeix un via de comunicació entre arrendatari i arrendador

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Data i hora	08/04/2022 13:00:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ALBERT TERRONES RIBAS (CAP DE SERVEI D'HABITATGE)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Pàgina	3/5	

- Existeix per part de l'arrendatari una voluntat de resolució / mitigació de la situació
- Existeix una situació compatible amb l'assetjament immobiliari, o una actitud abusiva per part de l'arrendador.

El suport es presta en situacions en que hi ha un risc directe o indirecte de pèrdua de l'habitatge. No és un servei d'orientació jurídica general en temes de lloguer (despeses, reformes, etc.).


No és un servei adreçat a persones que ocupen un habitatge de forma irregular. Es requereix que existeixi una relació consentida d'arrendament ja sigui formalitzat en un lloguer o no (cessió d'ús, contracte verbal, etc.)

El servei no suposa cap tipus de benefici o prioritat per l'accés un habitatge en públic o qualsevol a altre recurs públic.

4. Funcions a assumir per part de la persona contractada

Les funcions a assumir:

- Assessorament a persones arrendatàries en situacions de dificultats per a fer front al pagament del lloguer. L'assessorament inclourà l'àmbit jurídic però també estratègies i instruments per a gestionar la situació de forma adequada (eines de negociació, estratègies, empoderament, acompanyament, etc.).
- Intermediació amb les persones propietàries en situacions concretes.
- Plantejament d'acords entre el propietari i el llogater, encaminats a intentar trobar una solució satisfactòria per fer front als deutes presents o futurs en el pagament de les rendes de lloguer del seu habitatge habitual.
- Contenció, acompanyament personal i emocional de les persones afectades.
- Orientació sobre aspectes jurídics de les relacions d'arrendament d'habitatge quan siguin susceptibles de provocar una pèrdua de l'habitatge habitual, sense entrar en col·lisió amb la tasca del SOJ i excloent processos judicialitzats.
- Assessorament en altres situacions de dificultats econòmiques que puguin derivar en un desnonament.
- Seguiment de les atencions realitzades i manteniment de les bases de dades relatives al seguiment de les atencions.
- Puntualment, col·laboració en la redacció documents en situacions d'incompliment de les obligacions de les parts, o situacions amb indicis d'assetjament.
- Coordinació amb la Unitat d'Habitatge de Benestar Social, el Servei d'Habitatge i l' Oficina Local d'Habitatge.
- Funcions de suport: requeriments de documentació quan sigui necessari, reporting i manteniment de dades.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Data i hora	08/04/2022 13:00:16	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	ALBERT TERRONES RIBAS (CAP DE SERVEI D'HABITATGE)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Pàgina	4/5	

5. Dedicació

La dedicació de 454 hores anuals es prestarà en una dedicació aproximada de 10 hores setmanals. La tasca es realitzarà prioritàriament de forma presencial, si bé es podrà requerir un percentatge d'atencions telefòniques i telemàtiques per a la realització d'entrevistes que no puguin gestionar-se de forma presencial.

En particular, es proposa un desglossament setmanal de:

- Hores d'atenció telefònica /telemàtica a usuaris: 2 hores
- Hores d'atenció presencial: 6 hores
- Hores de coordinació: 0,5 hores
- Hores de gestió interna: 1,5 hores

L'atenció presencial es realitzarà des de les oficines de l'Oficina Local d'Habitatge de la ciutat de Mataró en horari i dies a convenir.

6. Competències i experiència

El professional que desenvolupi aquest servei ha de complir els requisits professionals següents:

- Titulació en Dret
- Màster en Mediació
- Experiència en dret privat, i especialment en assessorament i mediació de contractes de lloguers entre particular
- Experiència en serveis públics d'intermediació en l'àmbit del lloguer entre particulars
- Excel·lents competències per a la mediació, l'atenció i l'assessorament a la ciutadania.
- Coneixement dels serveis públics d'intermediació en l'habitatge i, especialment, dels destinats a l'àmbit de lloguer entre particulars.
- Coneixement dels recursos públics i privats en matèria d'habitatge i de benestar social.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Data i hora	08/04/2022 13:00:16
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	ALBERT TERRONES RIBAS (CAP DE SERVEI D'HABITATGE)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CGCK3CBOYXWF2QUEXGNYA44	Pàgina	5/5

