

Mediació en matèria d'habitatge 2017

Sorgeix com a resposta a la situació social i a una valoració de la necessitat que presenta la població del nostre municipi, amb la finalitat d'evitar els desallotjaments, la mobilitat, la pèrdua dels habitatges dels habitatges i l'exclusió social d'una part important de la població afectada pels impagaments del contracte de la hipoteca o bé del contracte de lloguer sobre el domicili habitual. A aquests dos tipus d'intervencions que han estat claus pel creixement del servei implantat l'any 2012, hem d'afegir les intervencions en matèria d'ocupacions irregulars d'habitatges que en aquest últim any ha superat en nombre de sol·licituds les dues anteriors, fent palès la greu problemàtica habitacional del nostre municipi.

El servei de mediació en l'habitatge, aquest any 2017, ha estat traslladat a l'Oficina local d'habitatge, lo qual permet oferir un servei més eficient i més àgil gràcies a la integració i a la complementació i transmissió d'informació d'un servei a un altre, i alhora, facilita i millora l'atenció de l'usuari. El servei de mediació en l'habitatge ofereix dos dies d'atenció a l'usuari, dimarts i dijous. Les vies d'accés al servei són sobretot per derivacions dels serveis socials municipals, àrea de la qual depèn el centre de mediació, l'accés directe de l'usuari pel coneixement del servei i de l'oficina d'habitatge.

Cal diferenciar la gestió dels tres tipus d'intervenció de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats, en habitatges de lloguer i en habitatges objecte d'ocupacions irregulars.

La relativa a **habitatges hipotecats**, el tipus d'intervenció respon a un procés que podem anomenar d'intermediació per la peculiaritat de la intervenció, on és evident el desequilibri i la superioritat de l'entitat financera envers l'obligat al pagament, on no existeix un espai de diàleg definit ni compartit entre les parts. Alhora, val a dir, que la intermediació hipotecària es un procés molt més llarg i molt més condicionat a la necessitat d'adquisició, demostració i exhibició, de documents acreditatius de les situacions personals, familiars i econòmiques. Una part d'aquestes intermediacions es veuen afectades per processos judicials hipotecaris que comporten alhora la gestió d'oferir a l'usuari la màxima informació per poder desenvolupar-se a l'àmbit judicial. El ventall de peticions i situacions són molt més diverses que en anys anteriors. Les peticions afecten tant a la hipoteca en si com a l'endeutament posterior que genera un procés d'execució i les seves conseqüències generada per la pèrdua de l'habitatge, el desallotjament o l'existència del deute.

Destacar també que hi ha hagut un increment d'intervencions dirigides a mantenir el contracte d'hipoteca sol·licitant una millora de les condicions, que s'ajustin a les noves situacions econòmiques, ja sigui adaptant la quota, cercant noves formules, suprimir continguts abusius del contracte, etc. Destacar que aquest any s'ha ampliat el servei a les intervencions de reclamacions de clàusules sòl.

Convé destacar, dins l'evolució de les intermediacions hipotecàries, l'element rellevant que ha suposat l'aparició de normativa reguladora protectora del deutor tant hipotecari com de lloguer, amb la finalitat d'evitar la pèrdua de l'habitatge i l'exclusió social i residencial d'aquestes famílies. Destacar aquest any l'aprovació de la Llei 4/2016 de 22 de desembre de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial i el Reial Decret-Llei 5/2017, de 17 de març, pel que es modifica el Decret-Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i la Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures per a reforçar la protecció als deutors hipotecaris, reestructuració de deute i lloguer social.

Aquesta normativa requereix no solament el coneixement si no l'aplicació adient de la normativa més pròpia d'un professional en dret.

La relativa a **habitatges en contracte de lloguer** sí que encaixa en el model del procés de mediació, quan l'arrendador és un particular, on les dues parts, propietari i llogater, comparteixen una mateixa taula de diàleg on l'equiparació de les parts està present. Si bé en aquest any 2017 hi ha hagut un increment considerable de conflictes en lloguers en el que l'arrendador és una entitat bancària o financera. Són relacions que s'han generat a conseqüència d'un procés d'execució hipotecària contra el propietari del pis que tenia llogat, convertint-se el llogater amb un tercer posseïdor, o bé relacions llogateres nascudes arran de l'obligació de lloguer que les entitats financeres o bancàries es veuen obligades a oferir als executats de processos hipotecaris. En definitiva que una vegada més, ens trobem que una de les parts del conflicte és un gran tenidor, banc, financeres, gestores, etc.

El tipus d'intervenció es centra en: petició de reducció de renda, plantejar un lloguer social, assessorament davant la demanda de desnonament, assessorament per la rebuda de reclamacions prèvies al procediment judicial, comunicacions de finalització de terminis, etc.

Finalment els **casos d'ocupació irregular**, es tracta d'una categoria que respon a l'ocupació il·legal d'habitatges buits propietat de bancs. La irregularitat de l'ocupació deriva de la manca de legitimació per a ser ocupat ja que no hi ha l'autorització per part de la propietat ni verbal ni contractual. El tipus d'intervenció respon també a la figura de la intermediació per tractar-se la propietat d'una entitat financera.

Les intervencions es centren bàsicament i principalment en la petició d'un lloguer, majoritàriament social amb la finalitat de regularitzar la situació d'ocupació de l'habitatge i en la resta de casos per la rebuda d'un procés judicial sigui denúncies penals i en d'altres demandes civils. Les ocupacions irregulars requereixen una complexitat afegida ja que, a manca de regulació normativa i de protecció, es necessari abocar tots els recursos socials i d'atenció personalitzada que podem oferir no únicament des de la Mediació si no des dels Serveis Socials Municipals i l'Oficina Local d'Habitatge la qual, alhora, recorre a l'administració autonòmica, d'aquesta manera s'actua de manera transversal i en xarxa, sense la qual aquest tipus d'intervenció estaria en un estat de precarietat total i absoluta per la manca de legislació i regulació.

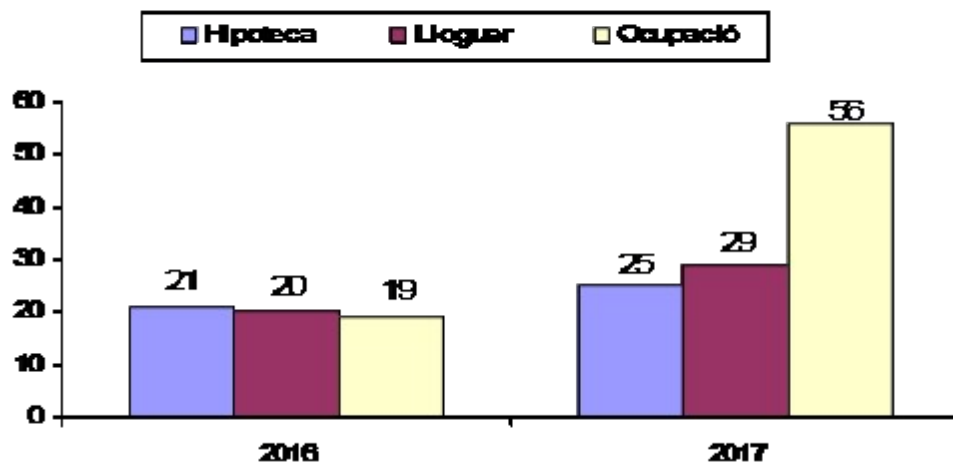
La complexitat de les mediacions en l'àmbit de l'habitatge i la urgència d'actuació que reclamen molts d'aquests casos, s'han de resoldre no només des del centre si no amb la implicació i col·laboració d'altres serveis municipals, locals i administratius, com ho són els serveis socials, l'oficina d'habitatge i l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat, tots ells amb les seves funcions específiques i concretes. Aquesta implicació va amb augment i s'ha cohesionat molt més per l'aprovació de la normativa protectora que implica de manera transversal tots aquests organismes en la resolució del conflicte i en la protecció del deutor. La informació, coordinació i el treball conjunt i complementari són indispensables.

El servei de Mediació segueix integrant la Taula d'Habitatge anomenada de Coordinació, integrada per l'Alcalde, per la Regidoria de Benestar Social, Igualtat i Habitatge, per representants dels diversos partits polítics que integren el consistori, per diferents entitats municipals, per la PAH, el defensor del ciutadà i l'oficina local d'Habitatge. En les reunions periòdiques s'informa del desenvolupament dels serveis integradors municipals, de les novetats legislatives, de la recerca d'habitatges alternatius de fons socials, habitatges buits, etc, amb la finalitat de donar resposta a les necessitats del parc immobiliari públic i millorar la gestió dels habitatges i dels seus serveis. És la Taula Tècnica d'Habitatge, constituïda per l'oficina Local d'Habitatge, Serveis Socials i Mediació, on es tracten i es treballen els casos més puntuals de persones i/o famílies afectades pels impagaments i la pèrdua de l'habitatge i, on treballen les propostes per plantejar a la Taula de Coordinació.

Taula I. Casos nous

Any 2017	Total
Hipoteca	25
Lloguer	29
Ocupació	56
TOTAL	110

Comparativa número de casos nous anys 2016-2017

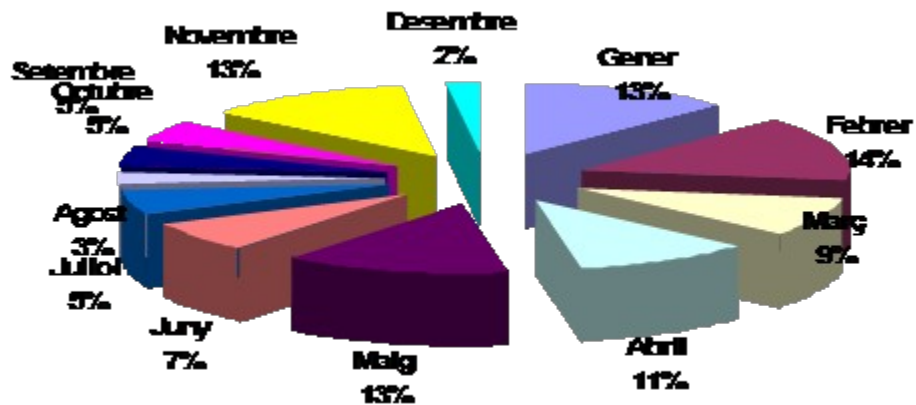


Aquesta taula i gràfic indiquen els casos que han entrat aquest any 2017. Fent una valoració amb dades d'anys anteriors el més destacable es l'important increment dels casos d'ocupació irregulars d'habitatges .

Taula II. Entrades per mesos

Mes	Núm. entrada de casos
Gener	14
Febrer	16
Març	10
Abril	12
Maig	15
Juny	8
Juliol	6
Agost	3
Setembre	5
Octubre	5
Novembre	14
Desembre	2
TOTAL	110

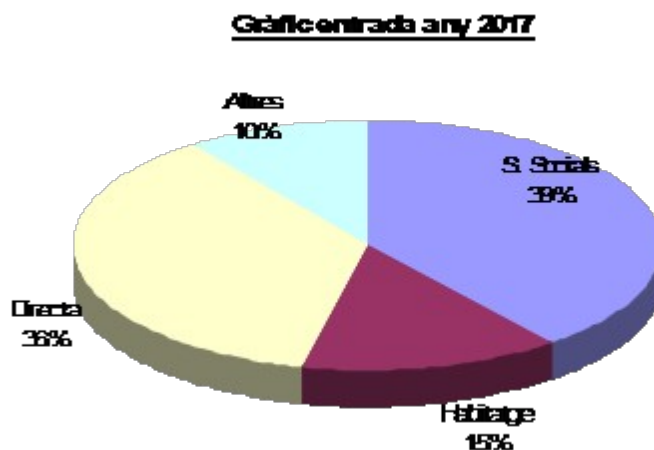
Gràfic entrada casos per mesos



Aquesta taula ens distribueix l'entrada de casos per mesos destacant l'afluència dels 5 primers mesos de l'any, sense que això tingui cap més altra valoració que la pròpia del que suposa concentrar un volum de feina en un període molt concret que fa més difícil gestionar atenent als dos dies d'atenció que ofereix el servei. Si bé les demandes s'atenen amb cita prèvia, el fet que durant aquests mesos s'hagi produït aquest increment d'entrada de casos, pot respondre a la necessitat d'atendre casos urgents que son acompanyats d'ordres de llançament que requereixen una actuació imminent. Els mesos d'estiu, per ser període de vacances que afecte a molts sectors i agents involucrats en el procés, (administració de justícia, sector administratiu d'empreses, etc) i per altra banda l'increment ocupacional de la nostra població per l'afluència de turisme, es manifest la reducció d'entrada de casos. Destacar l'afluència de casos del mes de novembre.

Taula III. Canals d'entrada

Canals d'entrada	Total
Entrada directa	40
Serveis Socials	43
Habitatge	16
Altres	11
TOTAL	110



Aquesta taula permet veure quins són, a banda dels casos que tenen una entrada pel coneixement que l'usuari en té del centre, catalogats com *entrada directa*, els derivadors principals, destacant el que provenen dels Serveis Socials Municipals com a màxim derivador i, en segon lloc, de l'Oficina Local d'Habitatge.

Fen un anàlisi més detallat obtenim que dels **40 casos d'entrada directa** es distribueixen:

- 15 d'hipoteca
- 5 de lloguer
- 20 d'ocupació

Dels **43 derivats pels Serveis Socials**:

- 2 d'hipoteca
- 14 de lloguer

- 27 d'ocupació

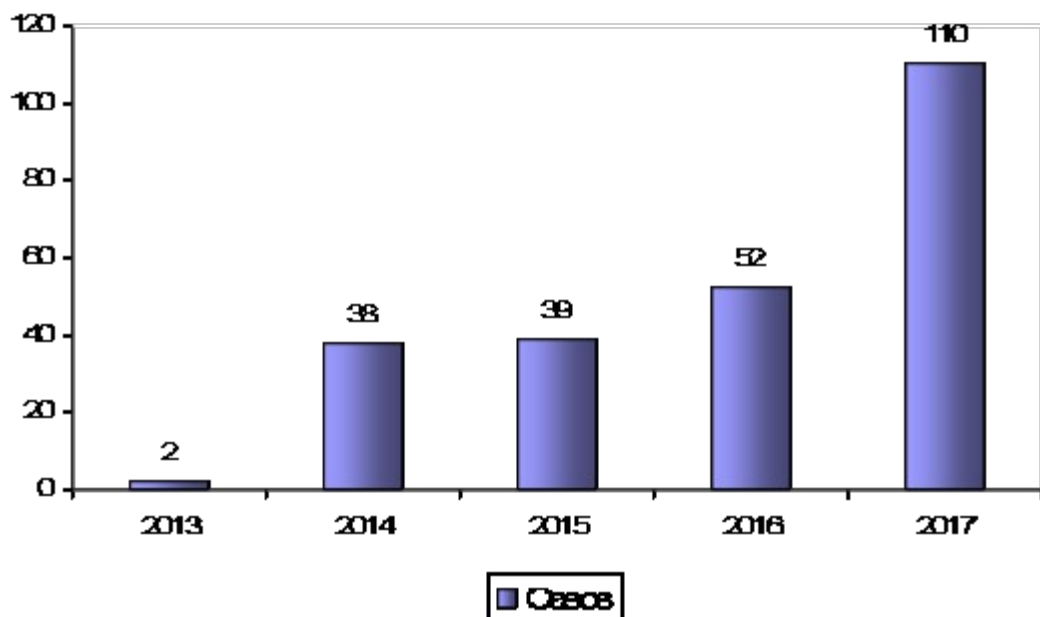
Dels **16 derivats de l'Oficina local d'habitatge**

- 6 d'hipoteca
- 6 de lloguer
- 4 d'ocupació

Taula IV. Casos en tramitació per anys

Casos tramitats 2017	Núm. de casos
Casos 2017	110
Casos 2016	52
Casos 2015	39
Casos 2014	38
Casos 2013	2
TOTAL	229

Comparativa per anys casos tramitats



A banda dels 110 casos oberts en el decurs del 2017, cal destacar els expedients que provenen d'anys anteriors, 2013, 2014 i 2015 i 2016. Aquests últims són expedients que per la seva complexitat i pel retard en la seva tramitació per part de les entitats financeres majoritàriament (destacar que el volum més important dels casos d'anys anteriors son d'hipoteca) o la lentitud dels casos que estan enjudiciats, encara no han pogut ser resolts. Per altra banda, un gran nombre es mantenen oberts per seguiment de tràmits posteriors de control, o bé, els més antics, per que finalitzada una primera petició s'enllaça amb tràmits posteriors o de seguiment i control que fins que no finalitzen no es donen per tancats, garantint d'aquesta manera, una gestió integral i completa.

Cal també destacar que la dedicació que el servei de mediació destina a habitatge es de dos dies a la setmana que no permet fer una tramitació més àgil i una revisió periòdica dels expedients oberts.

Per altra banda, cada cop més les intervencions precisen de l'aplicació de normatives que requereixen un coneixement i una formació específica, a la que també se li ha de destinar part de les hores d'ocupació laboral.

Taula V. Casos tancats

Casos tancats 2017	Total
Casos 2017	11
Casos 2016	4
Casos 2015	4
Casos 2014	3
Casos 2013	2
TOTAL	24

Del total dels 24 casos tancats:
- 9 corresponen a hipoteca

- 9 corresponen a lloguer
- 6 corresponen a ocupació

Taula VI. Casos de 2017 en tràmit

Casos en tràmit	Total
Casos Hipoteca	21
Casos Lloguer	25
Casos Ocupació	53
TOTAL	99

Taula VII. Persones implicades

Persones implicades	Total
Persones implicades de manera directa	217
Persones implicades de manera indirecta	100
TOTAL	317

Les persones implicades directament fan referència a aquelles que consten com a titulars de la propietat, del contracte de lloguer, contracte d'hipoteca o inclús els avalistes d'aquestes operacions que figuren en els contractes principalment d'hipoteca. Les indirectes són les persones que es veuen afectades, normalment els habitants del nucli familiar, si bé en el tema d'ocupacions, al no existir cap tipus de contracte, tot el nucli familiar el comptabilitzem com afectat directe.

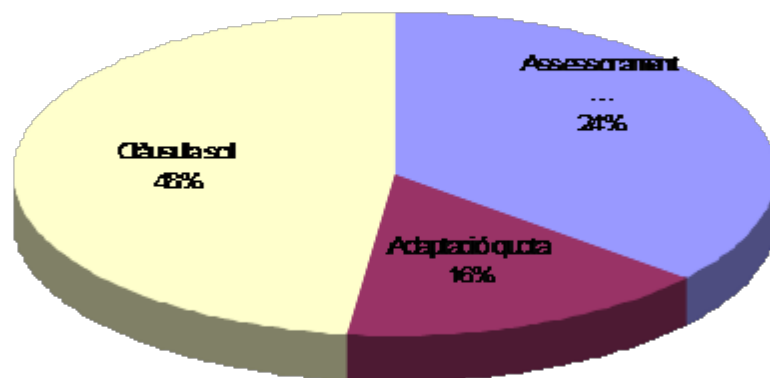
Indicadors dins l'àmbit hipotecari

Tipus de demanda del 2017.

Taula VIII. Demandes

Demandes	Total
Assessorament, consulta, informació	6
Adaptació quota	4
Clàusula sol	15
TOTAL	25

Gràfic demandes tipus hipoteca 2017



L'assessorament, consulta i informació engloba un ventall ampli d'actuacions: des de la informació i passos a seguir si han estat objecte d'execució hipotecària (han estat dos casos) en els quals se'ls hi informa del procés judicial i se'ls deriva a la petició d'advocat i se'ls hi ofereix la possibilitat de mediar en funció de les seves pretensions. Engloba també, les consultes relatives a les situacions d'avalistes, a l'emparament de la normativa respecte a la possibilitats de lloguer, assessoraments puntuals respecte a propostes del banc. No és ja una actuació tan integral com ho havia estat anys enrera, és més puntual.

L'adaptació de la quota són aquelles situacions en les que es veu la impossibilitat de seguir amb el pagament de la quota hipotecària per situacions sobrevingudes i es demana una acomodació d'aquesta quota que la faci assequible a les possibilitats de la unitat familiar.

Per últim, destacar l'augment important que han ocasionat les reclamacions de les **clàusules sòl** que van lligades en moltes ocasions en l'assessorament també de la reclamació de les despeses de constitució. Aquesta intervenció presenta diverses intervencions en funció de l'actuació ja feta prèviament per l'usuari: contrastar informació obtinguda pel banc, valorar l'existència o no de clàusula o no en el contracte, assessorar en la reclamació, etc.

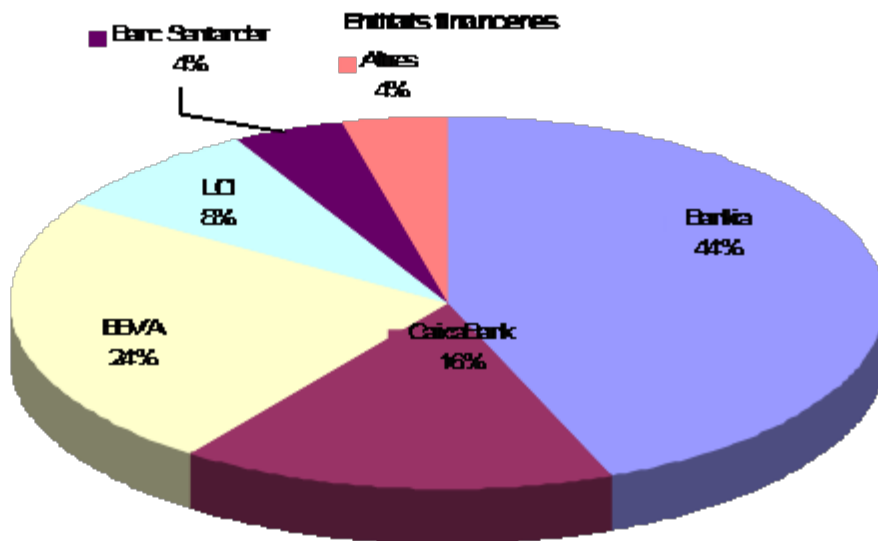
Taula VIII. Estat Hipoteca

Estat hipoteca	Núm. de casos
Procés judicial	5
Corrent pagament	20
TOTAL	25

És important tenir en compte si el sol·licitant està al corrent de pagament de la hipoteca ja que no té la pressió que suposa l'impagament per l'increment del deute per despeses i interessos i, a més, per la possibilitat de que s'iniciï un procés judicial. Alhora, el banc està més receptiu a les demandes del client si no està en mora. Les 5 hipoteques que es troben en procés judicial requereixen el control de comunicació amb el jutjat i advocats tant del banc com de l'usuari.

Taula IX. Entitats Financeres

Entitats financeres	Total casos
BANKIA	11
CAIXABANK	4
BBVA	6
UCI	2
BANC SANTANDER	1
ALTRES	1
TOTAL	25



En aquest quadre es poden veure les diferents entitats bancàries objecte d'intermediació, on destaca Bankia com a entitat en la que majoritàriament s'ha intervingut, seguit del BBVA. Ambdues entitats suposen el volum més important de peticions de clausula sòl. Especialment el

BBVA, es l'entitat bancària en que es dona més l'existència d'aquest tipus de clàusules abusives. Les consultes de Bankia deriven de la desconfiança que ha generat aquesta entitat bancària en els seus clients i exclients.

Aquesta taula és important no solament per a indicar els bancs i entitats financeres amb les quals s'actua, si no que serveix per a introduir que depenent el tipus d'entitat la manera d'intervenir és diferent. Cada entitat te els seus protocols d'actuació. Es molt diferent treballar amb entitats que centralitzen la gestió en una mateixa oficina i que requereixen la presència de l'usuari per a la tramitació, de la que te el seu propi interlocutor de zona que permet un tracte més proper i dinàmic. Les vies de comunicació més habitual són el correu electrònic i la via telefònica.

Segueix present la figura jurídica de la titulització hipotecaria que consisteix bàsicament en la venda o cessió del crèdit hipotecari que fa el banc a un tercer, fons de titulització. Aquests fons posen els immobles en mans de gestores (Actua, Anticipa...) que no faciliten la intermediació atès que s'hi afegeixen els propis interessos que dificulten , majoritàriament, l'entesa. El banc abandona la seva posició i es desresponsabilitza de la situació. La implicació d'aquestes gestores és més notoria en els casos de lloguer i d'ocupació.

Taula X. Casos hipotecaris tancats. Tipus de tancament

Tipus tancament	Núm. de casos
Consulta clausula sòl	1
Consulta no devolució	2
No devolució	1
Dació + Lloguer social	1
Adaptació quota	1
No adaptació quota	1
Consultes- assessoraments	2
TOTAL	9

En aquesta memòria s'ha optat per treure la categoria de resolts i no resolts atenen a la possibilitat o no d'acord, ja que els tancaments quasi sempre porten implícit una gestió facilitadora que malgrat no doni resposta a la petició inicial si genera en l'usuari un altra perspectiva de la situació i una conducció diferent. Destacar que no sempre els tancaments responen a la petició inicial ja que al llarg del procés es donen variables i consideracions que un cop plantejades l'usuari opta per la solució que li sigui més favorable i que no sempre es la inicialment proposada. A més cal destacar que hi ha una part d'actuacions que responen a consultes, especialment les de la clausula sòl que no poden ser catalogades en el tancament com resolt o no si simplement s'ha fet una valoració de l'existència i aplicació de les clausules o la contrastació d'unes dades facilitades pel mateix banc.

Indicadors dins l'àmbit de lloguer

Taula XI. Subjectes del lloguer

Cal diferenciar el tipus de lloguer : entre particulars i entre entitats financeres i particulars
El nombre de lloguers formalitzats amb entitats financeres supera els dels particulars. Dels 24 casos atesos aquests mesos de l'any la taula és la següent:

Lloguers	Núm. de casos
Entre particulars	13
Particulars-entitats financeres	16
TOTAL	29

Dels 29 casos, 6 es troben enjudiciats. En els casos d'entitats financeres s'intenta aplicar normativa protectora per a evitar el desnonament quan no hi ha possibilitats de reconduir el deute, i en els casos de particulars s'ha de recorre amb la intervenció del serveis socials i l'Oficina local d'habitatge a la Mesa d'Emergència.

La majoria de lloguers d'entitats financeres pertanyen o deriven de CaixaBank, ja sigui Servihabitat o Buildingcenter, S.A..

Taula XII. Casos tancats lloguer. Tipus tancament

	Tipus tancament	Núm. de casos	
La tipologia de àmbit de la l'habitatge també s'ha permeten una no resolt ja que en demanda són assessoraments que classificació i en altres	Condonació deute+resolució contracte	2	tancaments d'aquest intermediació en fet molt extensiva no categoria de resolt o molts supòsits la consultes i/o no responen a aquesta de la petició inicial se'n
	contracte lloguer social	2	
	contracte lloguer MESA	1	
	Consultes/assessoraments	2	
	Altres	2	
	TOTAL	11	

deriva una resolució que no era la inicialment sol·licitada però la viable.

La tipologia altres respon a casos que no han tingut resolució i altre a no ser mediable.

Indicadors dins l'àmbit de l'ocupació

Taula XIII. Casos d'ocupació

Com ja s'ha dit a l'inici, les ocupacions d'habitatges que hem atès són habitatges propietat d'entitats financeres. Els 44 casos tenen una petició central que es regularitzar la situació amb la demanda d'un lloguer social. No sempre la resposta és positiva i, en aquests casos, i quan el cas es troba enjudiciat s'ha de recorre, amb la intervenció dels Serveis socials i l'Oficina Local d'habitatge, a la Mesa d'Emergència. Dels 44 casos, 24 estan en procés judicial, ja sigui mitjança

denúncia penal o civil. Aquests tipus d'intervenció comporta a més el seguiment judicial a banda de la possible negociació.

La distribució per entitats propietàries son

Entitats propietàries	Núm. de casos
BANKIA	13
SAREB	10
BUILDINGCENTER	7
BBVA	3
CRITERIACAIXA	3
ALTRES	18
BANC SABADELL	2
TOTAL	56

Taula XIV. Casos tancats ocupació. Tipus tancament

Tipus tancament	Núm. de casos
Abandonament habitatge	1
Contracte lloguer	1
Inactivitat	1
TOTAL	3

Els casos d'ocupació suposen un volum important d'entrada i de tràmit per què en un 50% aproximadament van acompanyats de denúncia o demanda judicial que retarda una resolució i a més després requereix la intervenció de l'Agència d'habitatge per sol·licitud de Mesa d'Emergència.

Per altra banda si l'entitat accedeix a valorar la possibilitat de lloguer, és un tràmit també lent per la recopilació de documentació i l'estudi que en fa l'entitat i la demora en les seves resolucions. . En aquestes ocupacions un cop s'ha fet un primer intent de lloguer a la propietat sense acceptació, resten a l'espera de l'inici del procés judicial.

Els casos d'inactivitat són aquells que un cop s'ha fet la intervenció i se'l requereix per l'aportació de documentació o d'alguna activitat immersa en el procés, el sol·licitant no fa cap mena d'actuació.

Una gran part dels casos d'ocupació estan en estat de suspensió de llançament, o bé a l'espera d'adjudicació d'habitatge, o en tràmit d'intentar regularitzar la situació o a l'espera de que la propietat iniciï un procés de desnonament.

Una gran part venen acompanyades de la denuncia penal per usurpació o demanda civil de desnonament per precari.

ACTUACIONS DE FUTUR

La consolidació d'aquest servei s'ha basat en la capacitat d'adaptació a les necessitats d'un sector molt important de població que per un motiu o altre veu afectat el seu dret a l'habitatge, ja sigui per mantenir-lo com per a accedir-hi.

El futur d'aquest servei es base en la seva continuïtat i, en la mesura del possible, en la seva ampliació i dotació dels mitjans necessaris que permetin abastar els conflictes amb garanties de resolució més o menys immediates i evolucionar d'acord les noves problemàtiques que ens afecten, oferint un servei integral i integrat amb la resta de serveis de l'àrea social municipal.

La recent ubicació del servei dins l'oficina local d'habitatge es la culminació de l'evolució i la trajectòria d'aquest servei i, d'ara en endavant amb una formació solida i consolidada, seguirem treballant per donar un pas més en tot el que sigui necessari des del punt de vista de protecció de l'habitatge i mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca.