

Mèmorla
Centre de
Mediació i
Coonvivència

2016

Mediació en matèria d'habitatge

Aquesta categoria sorgeix com a resposta a la situació social i a una valoració de la necessitat que presenta la nostra població, amb la finalitat d'evitar els desallotjaments dels habitatges i l'exclusió social d'aquesta part de la població afectada pels impagaments obligacionals de l'habitatge, ja sigui d' hipoteca o bé de lloguer, sempre i quan aquest constitueixi el domicili habitual.

Les vies d'accés al servei són sobretot per l'accés directe de l'usuari pel coneixement del servei per altres afectats, l'accés per derivacions dels mateixos serveis socials i de l'oficina d'habitatge.

Cal diferenciar la gestió dels dos tipus de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats i en habitatges de lloguer. Si bé la relativa a l'impagament de la hipoteca, respon a un procés que podem anomenar d'intermediació per la peculiaritat de la intervenció, el lloguer sí que encaixa en el model del procés de mediació, on les dues parts, propietari i llogater, comparteixen una mateixa taula de diàleg on l'equiparació de les parts està present ben lluny de la intermediació hipotecària, 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 intemediacions 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, compareixences judicials, sol·licitud d'advocat d'ofici, contactes amb el col·legi d'advocats de Girona i el mateix jutjat, facilitació d'impresos de sol·licitud de justícia gratuïta, etc. El ventall de peticions i situacions en que el centre es troba al moment d'intervenir 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.

Aquest període cal destacar l'augment de peticions d'intervenció en casos de lloguer i d'ocupació d'habitatges buits.

Respecte als primers, molts d'ells són conflictes que s'han generat a conseqüència d'un procés d'execució hipotecària contra el propietari-arrendador i la situació de tercer posseïdor de l'arrendatari.

Quan als casos d'ocupació, es tractaria d'una categoria que respon a l'ocupació il·legal d'habitatges buits propietat de bancs. La il·legalitat de l'ocupació deriva de la manca de legitimació per a ocupar-lo, ja que no hi ha l'autorització per part de la propietat ni verbal ni contractual. El tipus d'intervenció feta respon també a la figura de la intermediació per tractar-se la propietat d'una entitat financera.

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. Aquesta normativa requereix no solament una formació jurídica, si no l'actuació més pròpia d'un professional en dret.

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 per ajuts econòmics i la Generalitat per reclamació o agilitació de resolucions d'expedients. Aquesta implicació va amb augment i s'ha cohesionat molt més per l'aprovació de la Llei 24/15, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, que entre d'altres qüestions regula el procés a seguir a fi d'evitar l'exclusió residencial de famílies en situacions de pèrdua de l'habitatge ja provingui de la resolució d'una hipoteca, dació o execució hipotecària, com d'un contracte de lloguer, llei actualment suspesa pel recurs d'inconstitucionalitat. La informació, coordinació i el treball conjunt són indispensables.

La necessitat d'interacció, entre les treballadores socials i el centre de mediació atesa la implicació i complicitat en la resolució dels casos, comporta la informació, seguiment i actualització de dades dels casos intervinguts des dels serveis socials i derivats a mediació. Alhora, l'aplicació de la Llei 24/15, requereix que en moltes intermediacions arribades directament al centre precisi la intervenció i alhora derivació als Serveis Socials per l'emissió d'informes socials i completar la intervenció.

El centre segueix integrant la Taula d'Habitatge. Aquesta Taula, anomenada de Coordinació, integrada per l'Alcalde, per la Regidoria de Benestar Social, Igualtat i Habitatge, per representants

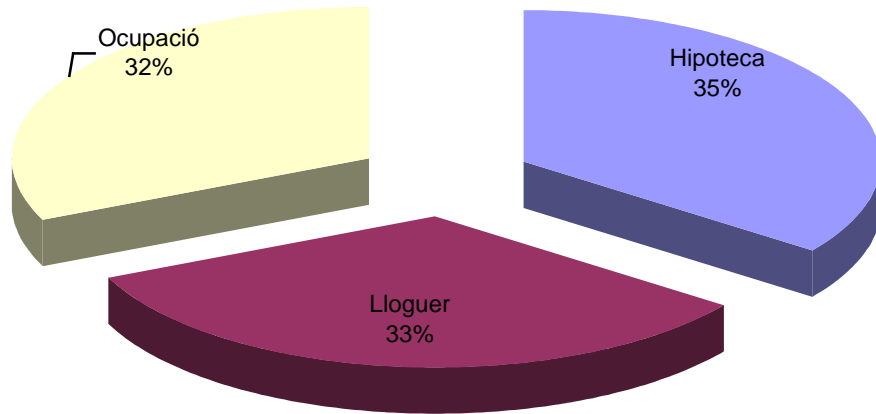
dels diversos partits polítics que integren el consistori, per diferents entitats municipals, per la PAH, el defensor el ciutadà, l'oficina local d'Habitatge i el Centre de Mediació. Les reunions són periòdiques on s'informa del desenvolupament dels serveis integradors municipals, de les novetats legislatives, de la recerca d'habitatges alternatius de fons socials, habitatges buits, etc, amb la finalitat de donar sortida, solucions i protecció a les famílies que han perdut o perdran l'habitatge. 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.

Tots aquests elements fan possible el proporcionar una resposta social directa i eficaç a través del procés de la Mediació a totes les persones en conflicte demandants del servei.

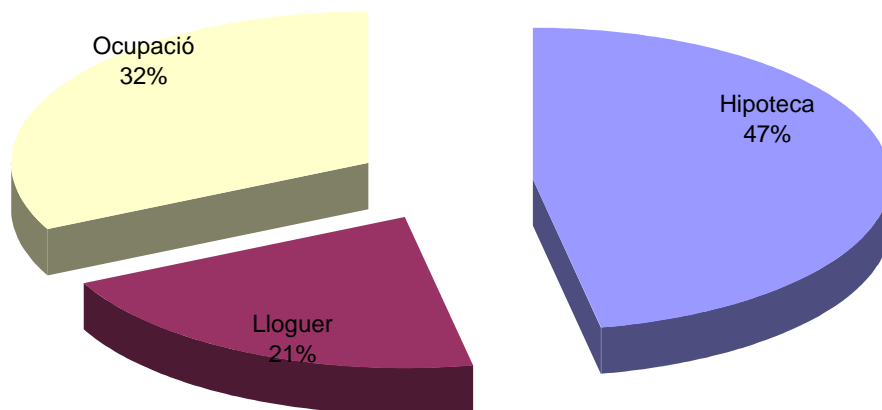
Taula I. Casos nous

	1er semestre	2n semestre	Total
Hipoteca	16	5	21
Lloguer	7	13	20
Ocupació	11	8	19
TOTAL	34	26	60

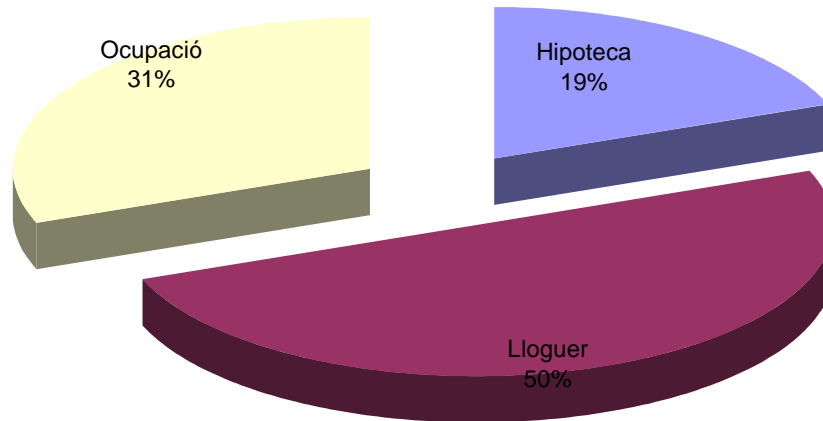
Habitatge any 2016



Habitatge - 1er semestre



Habitatge - 2n semestre



Aquesta última taula indica els casos que han entrat aquest any 2016. Fent una valoració amb dades d'anys anteriors el més destacable es l'important increment dels casos d'ocupació irregulars d'habitatges i lloguer que s'equiparan pràcticament amb els d'hipoteca

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 ja 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 notòria.

Taula II. Entrades per mesos

Mes	Núm. entrada de casos
Gener	2

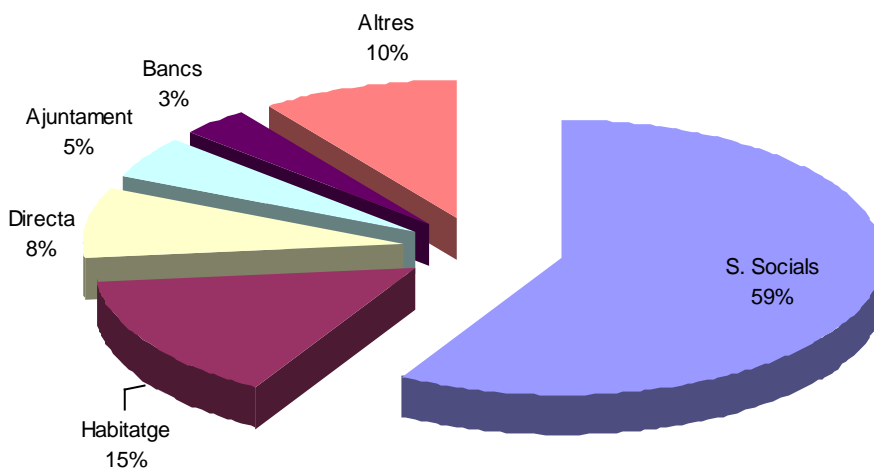
Febrer	6
Març	4
Abril	11
Maig	10
Juny	1
Juliol	4
Agost	0
Setembre	6
Octubre	5
Novembre	8
Desembre	3
1er semestre	34
2n semestre	26
TOTAL	60

Aquesta taula ens distribueix l'entrada de casos per mesos destacant l'afluència dels mesos d'abril i maig amb el màxim nombre de casos, 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 dos mesos s'hagi produït aquest increment d'entrada de casos, pot respondre a la necessitat d'atendre casos urgents que son aquells que van acompanyats d'ordres amb dates de desnonaments que requereixen una actuació imminent. L'agost per ser el mes de concentració de vacances l'entrada va ser 0.

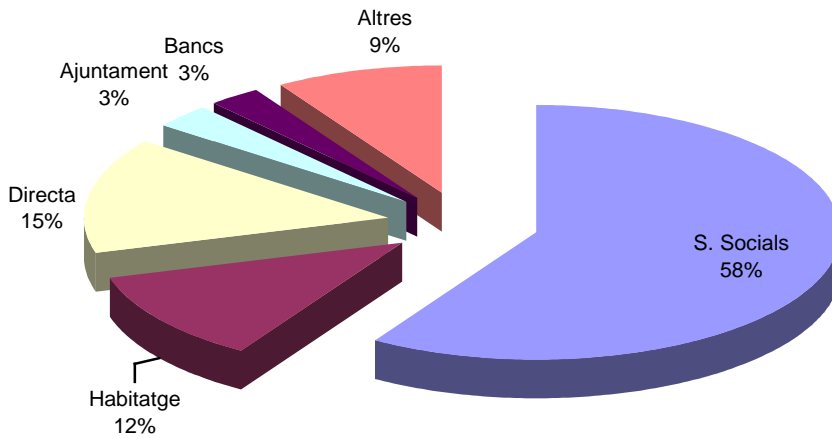
Taula III. Canals d'entrada

Canals d'entrada	1er semestre	2n semestre	Total
Entrada directa	5	0	5
Serveis Socials	20	15	35
Habitatge	4	5	9
Alcaldia	0	1	1
Defensor del poble	1	0	1
Ajuntament	1	1	2
Entitat bancària	1	1	2
Creu Roja	0	1	1
Educació	1	0	1
Lletrada d'ofici	1	0	1
Pla de barris	0	1	1
Interna	0	1	1
TOTAL	34	26	60

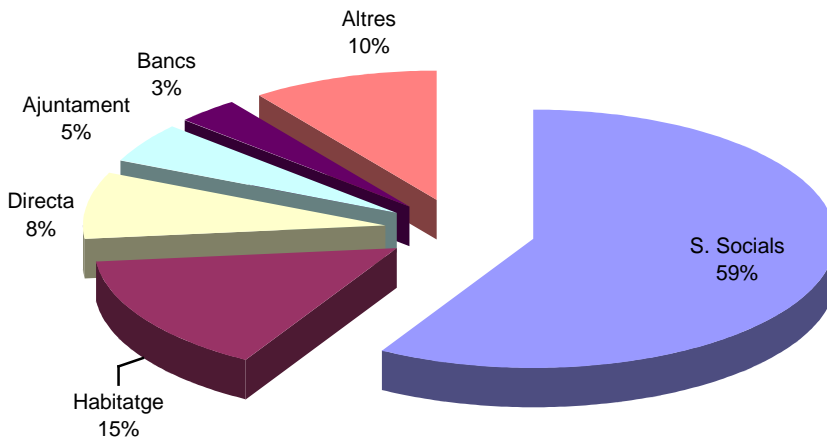
Entrada any 2016



Entrades 1er semestre 2016



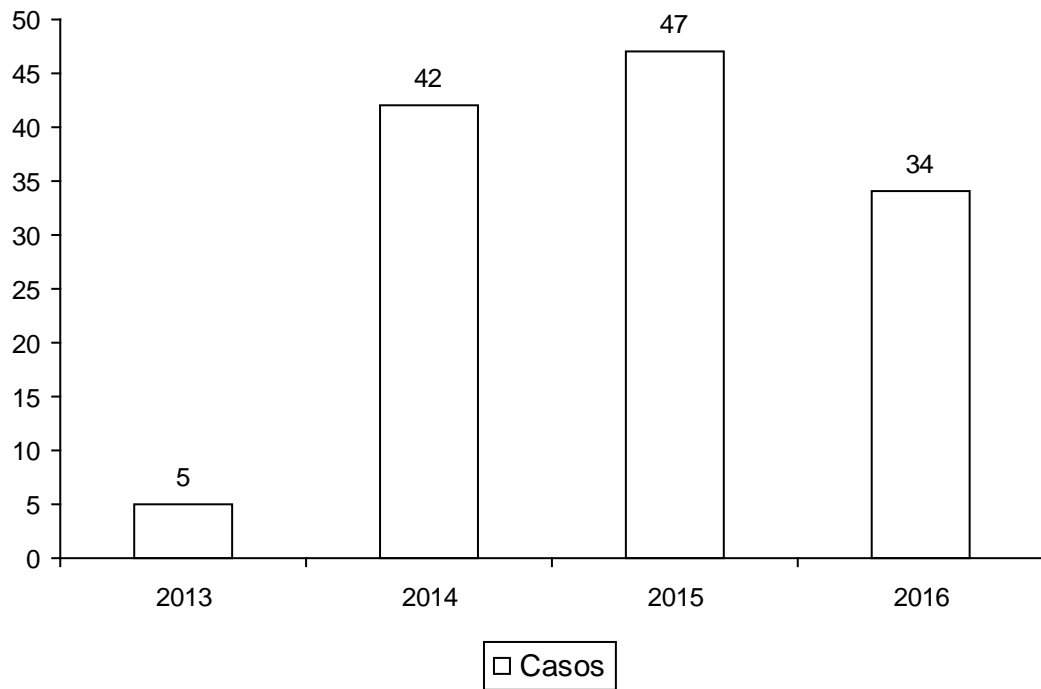
Entrades 2n semestre 2016



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*, el derivadors principals, destacant el que provenen dels Serveis Socials Municipals com a màxim derivador i, en segon lloc, de l'Oficina Local d'Habitatge lo qual reforça el comentari anterior de l'actuació en xarxa.

Taula IV. Casos per anys

Casos gestionats 2016	Núm. de casos
Casos 2016	60
Casos 2015	45
Casos 2014	42
Casos 2013	5
TOTAL	152



A banda dels 60 casos oberts aquest 2016, cal destacar els expedients que provenen d'anys anteriors, 2012, 2013, 2014 i 2015. Aquests últims són expedients que per la seva complexitat i pel retard en la seva tramitació per part del banc majoritàriament (destacar que el volum més important dels casos d'anys anteriors son d'hipoteca), 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 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, temps insuficient per fer una tramitació més àgil que permeti una revisió periòdica dels expedients oberts i evitar un volum d'expedient a l'espera de ser activats.

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 IV. Casos tancats

Casos tancats 2016	1er semestre	2n semestre	Total
Casos 2016	3	7	10
Casos 2015	2	4	6
Casos 2014	1	4	5
Casos 2013	0	3	3
TOTAL	7	18	24

Hi ha hagut un total de 25 casos tancats durant el 2016 dels quals 6 corresponen a l'any 2015, 5 al 2014 i 3 al 2013

Dels 11 casos tancats del 2016, 2 corresponen a hipoteca, 4 lloguer i 4 d'ocupació.

Taula V. Casos en tràmit a tancament de l'any

Casos en tràmit	1r semestre	2n semestre	Total
Casos Hipoteca	16	3	19
Casos Lloguer	6	10	16
Casos Ocupació	8	6	14
TOTAL	30	26	49

Al tancament d'aquest 2016 els casos que hi resten oberts són 49 distribuïts en les tres tipologies que s'indica.

Taula VI. Persones implicades

	1r sem	2n sem	Total
Persones implicades de manera directa	79	53	132
Persones implicades de manera indirecta	38	23	61
TOTAL	117	76	193

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.

Com a dada rellevant destacar l'increment de la població espanyola com a peticionària respecte a la marroquina que passa a ocupar el segon lloc.

A nivell d'actuació i de la feina que genera la mediació en matèria d'habitatge, es concreta en sessions individuals amb l'usuari, que a banda que la inicial que són de fàcil comptabilitzar, la

resta de sessions atesa la diversitat del contingut: d'aportació de documents, informació, seguiment, consultes, etc es fa de molt difícil comptabilitzar. De la mateixa manera que es precisa una constant comunicació via telefònica, per citar i informar. El correu electrònic té una rellevant importància al ser la via de comunicació principal amb les entitats bancàries i financeres, i amb la resta de serveis col·laboradors i la utilitzada per facilitar la documentació necessària.

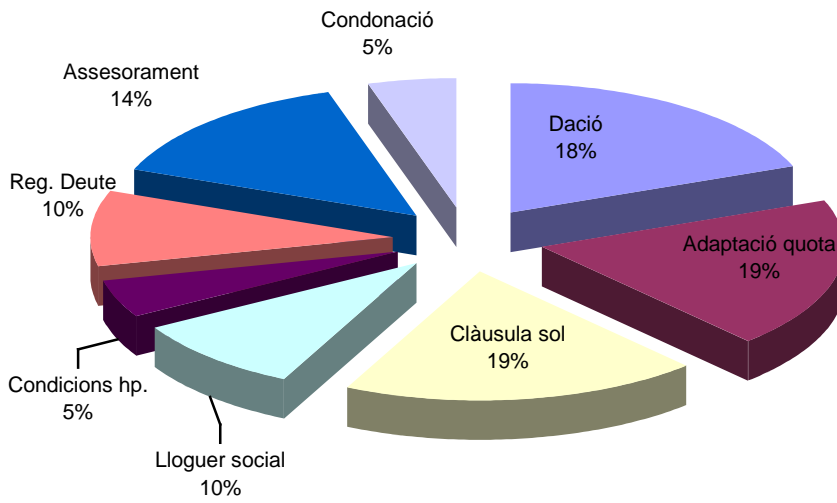
Indicadors dins l'àmbit hipotecari:

A l'hora de començar un procés d'intermediació hipotecària cal diferenciar el tipus de petició que marcarà el procés a seguir :

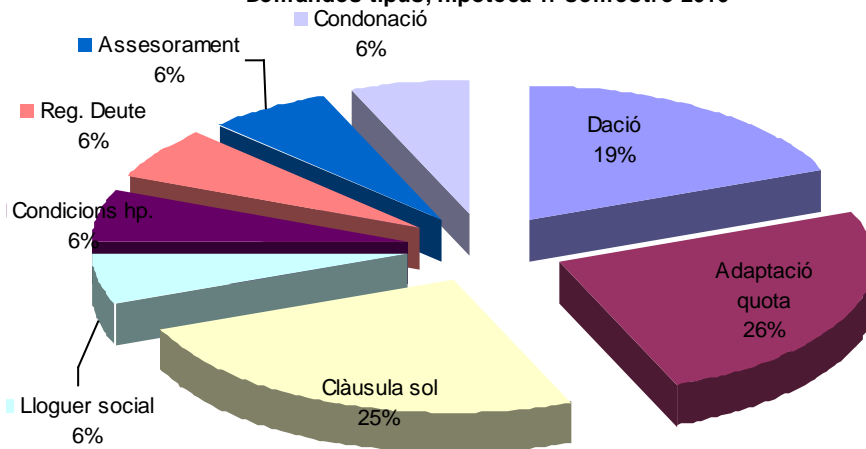
Taula VII. Demandes

Demandes	1r semestre	2n semestre	Total
Dacions	3	1	4
Suspensió llançament			
Condicions hipoteca	1		1
Assessorament, consulta, informació i gestió	1	2	3
Condonació deute	1		1
Adaptació quota	4		4
Lloguer social	1	1	2
Clàusula sol	4		4
Regularització deute	1	1	2
TOTAL	16	5	21

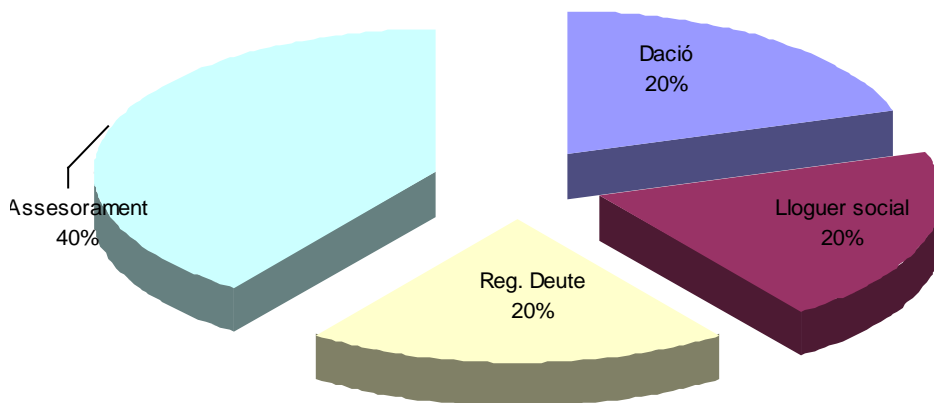
Demandes tipus, hipotèca 2016



Demandes tipus, hipotèca 1r semestre 2016



Demandes tipus, hipotèca 2n semestre 2016



El concepte de dació consisteix en entregar l'habitatge a l'entitat creditora en compensació al deute existent, lo qual suposa la pèrdua de la propietat. Hi cap la possibilitat de la dació en pagament parcial del deute, és a dir, que amb l'entrega de la propietat no s'eixuga el deute assolit per l'impagament de la hipoteca, es perd la propietat i es segueix mantenint una part del deute.

El concepte de suspensió de llançament, respon a l'actuació per a aturar i evitar que es produeixi l'ordre de desallotjament quan l'usuari no té un habitatge alternatiu.

El concepte de condicions de la hipoteca, recull la supervisió de la hipoteca des de l'existència de clàusules abusives, tipus d'interès i altres.

Les dacions segueixen sent una petició que si bé ha anat de baixa respecte a altres anys es manté en un nombre considerablement més baix.

El concepte condicions hipoteca fa referència a una valoració global del contracte de la hipoteca amb la finalitat de valorar diferents possibilitats que permetin seguir afrontant el seu pagament relacionat amb la situació social i d'ingressos de la família, que pot variar des de la proposta de canvis i modificacions fins a l'aplicació del codi de bones pràctiques.

El concepte d'assessorament, informació i gestió, respon a la supervisió d'ofertes bancàries, indicacions d'actuacions i facilitació de tràmit. Un exemple seria en els processos de dació en habitatges de protecció oficial en el que intervé com afectat el Departament d'Habitatge de la Generalitat, per la complexitat que suposa, o bé quan un titular de la hipoteca ha finat i encalla els tràmits habituals de la dació.

El concepte condonació del deute, respon al deute existent en posterioritat al procés judicial d'execució i l'adjudicació de la finca quan aquesta adjudicació no cobreix el deute hipotecari.

El concepte d'adaptació de la quota, es una demanda que va en augment amb la finalitat de trobar un pagament que s'ajusti a la situació econòmica del demandant.

El concepte lloguer social, es aquell que es peticiona quan després de l'adjudicació de l'habitatge per part del banc l'usuari fa la demanda de seguir ocupant-lo amb un lloguer ajustat a les possibilitats econòmiques o bé en un altra habitatge amb les mateixes condicions.

El concepte de regularització del deute, consisteix en valorar la possibilitat d'englobar en una proposta la manera de cobrir el deute general per l'impagament i d'afrontar les quotes futures per mantenir el contracte i salvar la possible pèrdua de l'habitatge.

Juntament amb l'adaptació de la quota, destaca la petició, tant pel nombre com per la novetat de la inclusió, de l'estudi i comprovació de l'existència de clàusules sòl, les quals amb la seva desaparició suposen a una gran part dels casos un ajustament de la quota a les possibilitats econòmiques del titular.

Taula VIII. Estat Hipoteca

Estat hipoteca	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Procés judicial	3	2	5
Impagada	3	2	5

Pagades	10	1	11
TOTAL	16	5	21

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. Destacar que els tres casos d'impagaments no responen a impagaments greus o perllongats en el temps.

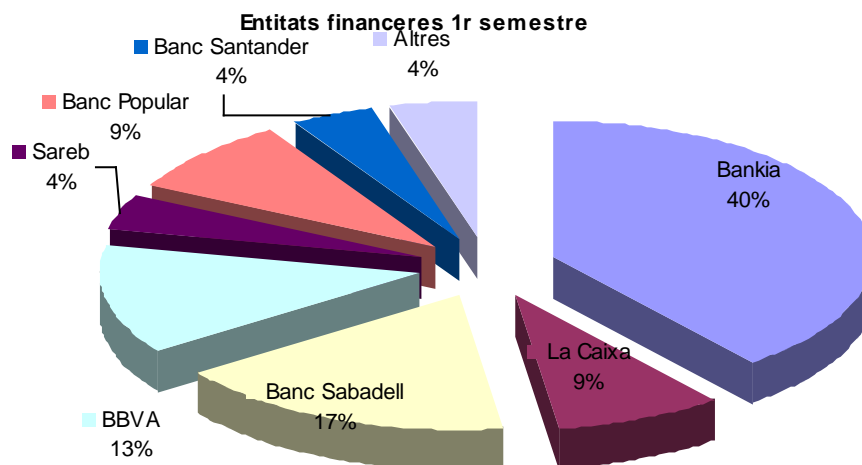
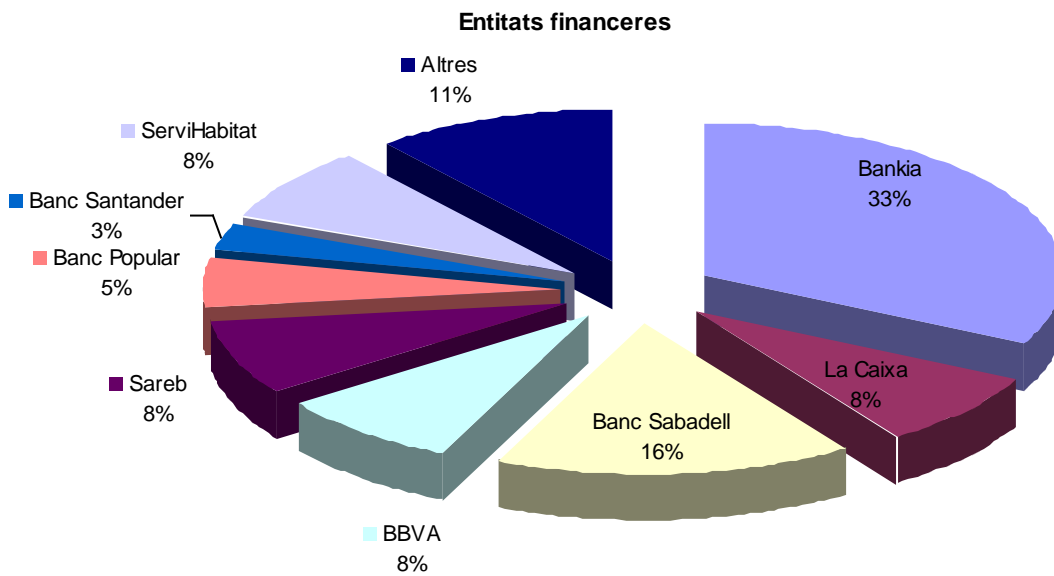
Majoritàriament les hipoteques que han entrat estan al corrent de pagament lo qual obra un ventall més ampli d'intervencions

Per altra banda les 5 que es troben en procés judicial condicionen la negociació i requereixen un control afegit i de comunicació amb el jutjat i advocats tant del banc com de l'usuari.

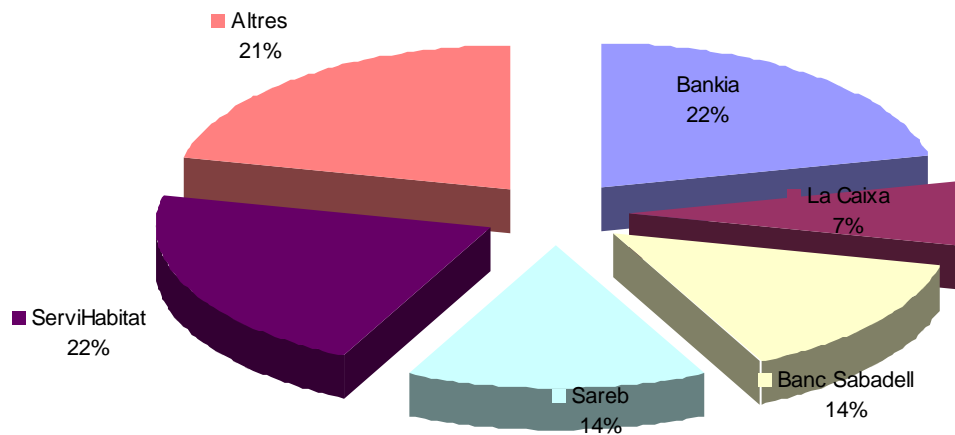
Taula IX. Entitats Financeres

Entitats financeres	1r semestre	2n semestre	Total casos
BANKIA	9	3	12
LA CAIXA	2	1	3
BANC SABADELL	4	2	6
BBVA	3		3
SAREB	1	2	3
BANC POPULAR	2		2

BANC SANTANDER	1		1
SERVIHABITAT		3	3
ALTRES	1	3	4
TOTAL	23	14	37



Entitats financeres 2n semestre



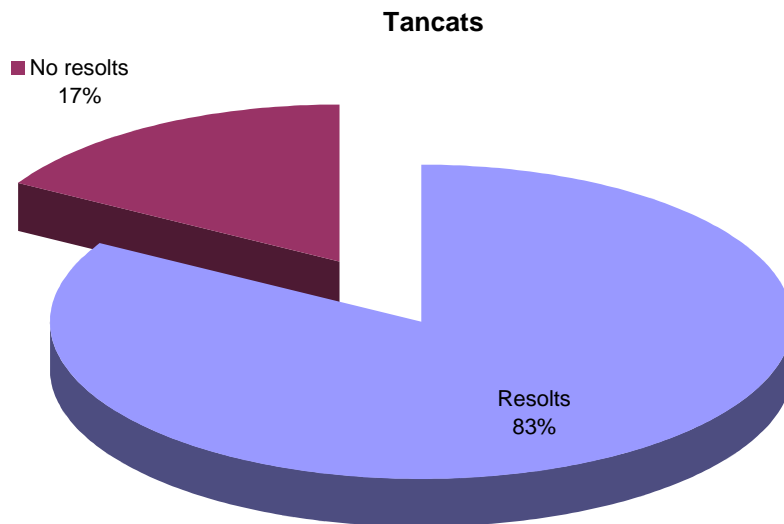
En aquest quadre es poden veure les diferents entitats bancàries objecte d'intermediació, on destaca Bankia com a entitat en la que majoritàriament s'ha intervingut.

Aquesta taula no solament ens indica els bancs i entitats financeres amb les quals s'actua, si no que serveix per a introduir que depenent el tipus d'entitat el mecanisme d'intervenció es diferent. Cada entitat té els seus protocols d'actuació i a ells ens hem de cenyir, lo qual comporta diferents grau d'aprenentatge. És 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 té el seu propi interlocutor de zona que permet un tracte més proper i dinàmic. També cal diferenciar les entitats que utilitzen el correu electrònic com una eina de comunicació, de les que únicament l'utilitzen per a rebre informació i documentació i només responen a trucades telefòniques.

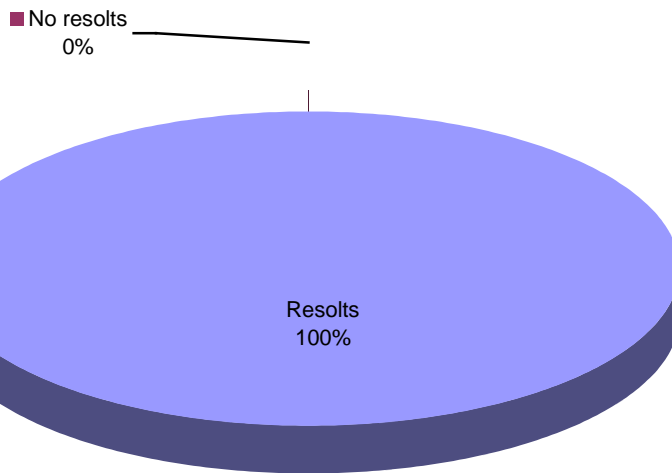
Cal esmentar la figura jurídica de la titulització hipotecària que consisteix bàsicament en la venda o cessió del crèdit hipotecari que fa el banc a un tercer, fons de titulització. Aquests fons posen els immobles en mans de gestores (Actua, Anticipa...) que no facilita la intermediació atès que s'hi afegixen els propis interessos que dificulten, majoritàriament, l'entesa. El banc abandona la seva posició i amb ell la suposada "sensibilització" o "responsabilització" escudant-se en les gestores.

Taula X. Casos hipotecaris tancats

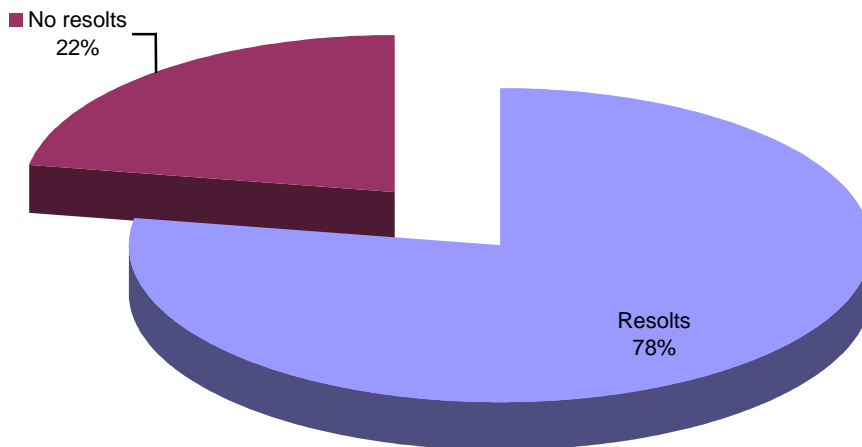
Tancats	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	3	7	10
No resultats		2	2
TOTAL	3	9	12



Tancats 1r semestre



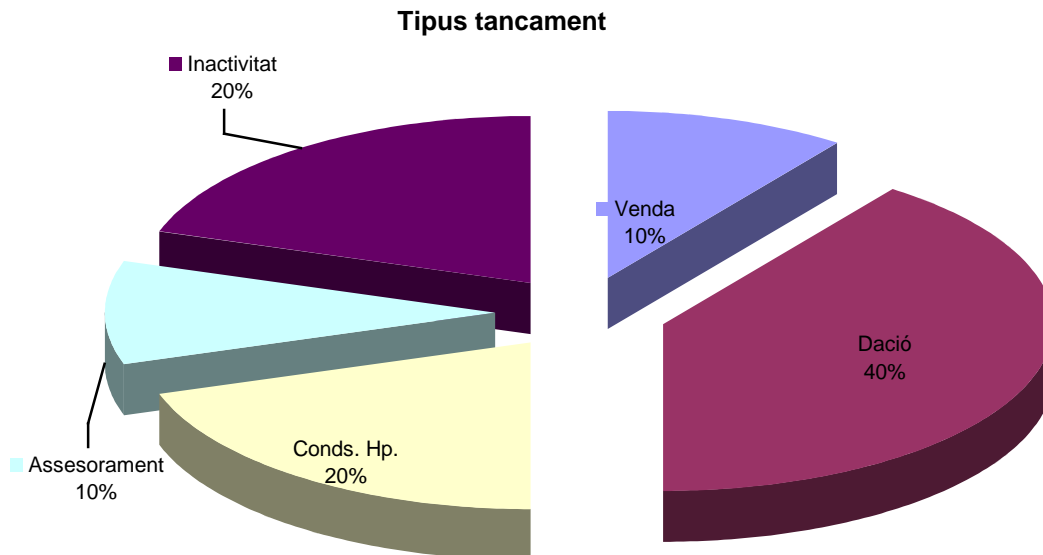
Tancats 2n semestre



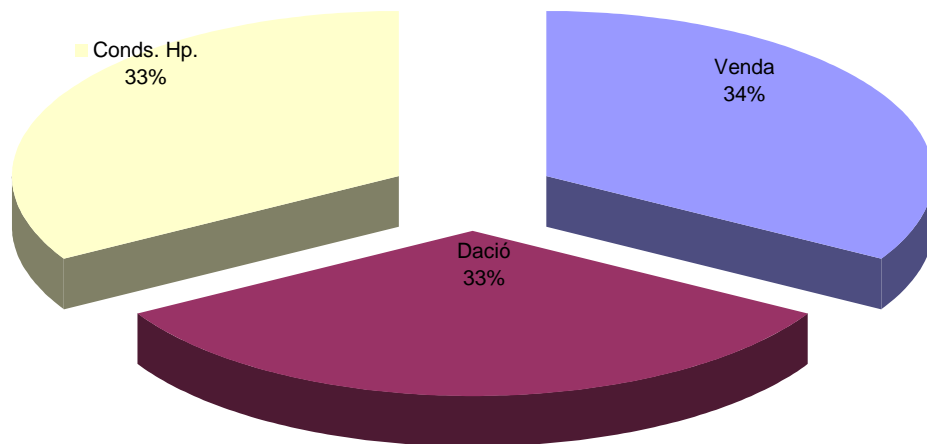
Aquesta taula reflexa els casos tancats i resultats que comprenen expedients de l'any 2013, 2014 , 2015 i 2016.

Taula XI. Tipus de tancament

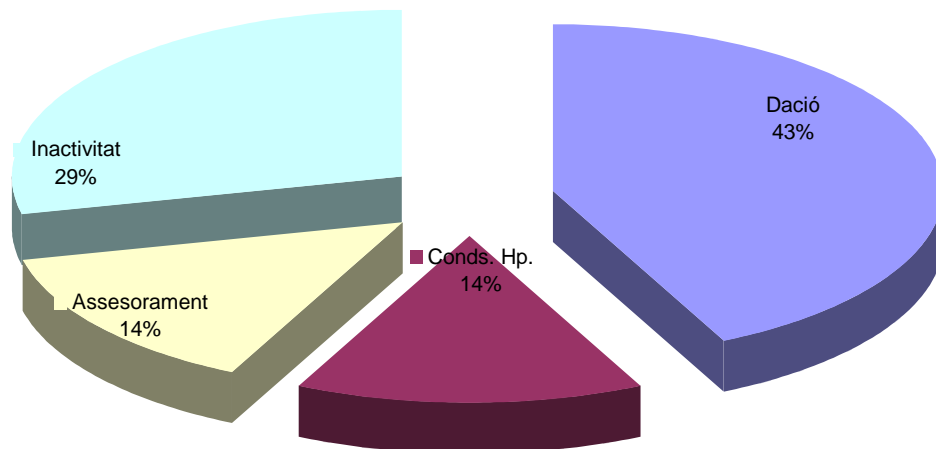
Tipus tancament	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Venda pis	1		1
Dació	1	3	4
Condonació deute			
Condicions hipoteca	1	1	2
Assessorament		1	1
Suspensió llançament			
Inactivitat		3	3
TOTAL	3	7	11



Tipus tancament 1r semestre



Tipus tancament 2n semestre



Aquest quadre recull els tancaments dels casos d'aquest any. Cal 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.

Els casos d'inactivitat són aquells en que se li dona a l'usuari instruccions i tràmits a fer i no hi ha resposta ni cap actuació per la seva part.

Indicadors dins l'àmbit del lloguer:

Taula XII. Casos tancats lloguer

Casos tancats	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	1	3	5
No Resultats		2	2
TOTAL	1	5	7

Cal destacar la resolució d'aquests casos per acord extrajudicial entre propietari i arrendatari.

Indicadors dins l'àmbit de l'ocupació:

Taula XIII. Casos tancats ocupació

Casos tancats 2015	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	3	1	4
No Resultats		1	1
TOTAL	3	2	5

Aquests casos d'ocupació tancats es van resoldre majoritàriament satisfactòriament. Dos d'ells per acord entre propietari i ocupant i un amb l'abandonament de l'habitatge un cop informat de les conseqüències d'aquests tipus d'ocupació. Un quart cas amb el lloguer social de l'habitatge ocupat. Els no resolt ha estat per manca d'activitat del sol·licitant un cop informat