

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURO DE DEFENSA JURÍDICO PARA PROPIETARIOS DE VIVIENDAS QUE FIRMAN UN CONTRATO DE ALQUILER A TRAVÉS DE LAS BOLSAS DE MEDIACIÓN PARA EL ALQUILER SOCIAL, EN APLICACIÓN DEL DECRETO 75/2014 DE 27 DE MAYO DE 2014.

1.- DEFINICIONES.

1. **Asegurador:** La compañía aseguradora.
2. **Tomador del seguro:** Agencia de la Vivienda de Cataluña, entidad de derecho público sujeta al derecho privado, Q0801820B
3. **Asegurado.** La persona física o jurídica, propietario o usufructuario de la vivienda asegurada.
4. **Beneficiario.** La persona física o jurídica a quien corresponda la indemnización, por cesión y designación expresa del Asegurado, que, si procede, constará a las condiciones particulares de la póliza.
5. **Prima.** El precio del seguro que resulte del cálculo del porcentaje a aplicar al importe mensual del alquiler de la vivienda, más impuestos y tasas que sean de legal aplicación.
6. **Mínimo litigioso.** Es aquella cuantía objeto de litigio, importe por debajo de la cual no se garantiza la defensa jurídica.
7. **Siniestro.** Todo hecho o acontecimiento imprevisto que provoca una lesión en los intereses del asegurado o modifica la situación jurídica producido durante el periodo de vigencia de la póliza y que implica el cumplimiento de las prestaciones garantizadas.
8. **Regla proporcional.** Si en el momento que se produzca el siniestro la suma asegurada es inferior al valor de los bienes objeto del seguro, el asegurado se tiene que hacer cargo de las consecuencias económicas del siniestro, en la proporción resultante.
9. **Arrendador.** La persona física o jurídica que cede contractualmente a otra su derecho de uso de una vivienda por un tiempo y un precio convenidos.
10. **Arrendatario.** La persona física o jurídica que obtiene la cesión del derecho de uso de una vivienda de otro, a cambio del pago de la renta.
11. **Renta o alquiler.** El ingreso regular que produce una propiedad alquilada, incluidos todos los conceptos que figuran en el recibo.

12. **Juicio de desahucio.** El proceso judicial dirigido a desalojar de una vivienda a quien lo ocupa.
13. **Vivienda asegurada.** Vivienda alquilada en virtud de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos (LAU) destinado a ser el domicilio habitual del arrendatario y de las personas que con él convivan de forma habitual y por el cual el suyo propietario recibe el seguro por garantizar la defensa jurídica que se produce en caso de impagos de las rentas establecidas en el contrato de alquiler que han firmado a través de las bolsas que forman parte de la red de mediación social de alquiler, de acuerdo con el artículo 18 del Decreto 75/2014, de 27 de mayo, del Plan para el derecho a la vivienda.
14. **Bolsa de vivienda o Consejo Comarcal:** Las Bolsas de la Vivienda y/o consejos comarcales están integradas en la denominada Red de mediación para el alquiler social, en los términos establecidos en la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho de la vivienda y el Decreto 75/2024, de 27 de mayo, del Plan para el derecho a la vivienda. Las bolsas actúan en virtud de un convenio firmado con la Agencia de la Vivienda de Cataluña que las habilita, con respecto a la gestión del seguro de defensa jurídico, a obtener, consultar y gestionar información relativa este contrato.
15. **Póliza:** El documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza el pliego de condiciones administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas que rigen esta contratación, incluidas las mejoras ofrecidas por el adjudicatario; así como los suplementos o apéndice que puedan emitirse posteriormente para modificarlo o complementarlo, de acuerdo con las necesidades de cobertura de la Agencia de l'Habitatge de Catalunya.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este Pliego es la contratación de una póliza de seguro de defensa jurídica para propietarios de viviendas que firman un contrato de alquiler, a través de las bolsas de mediación para el alquiler social, en aplicación del Decreto 75/2014 de 27 de mayo de 2014 del Plan para el derecho a la vivienda.

A través del seguro de defensa jurídica, el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos a la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda concurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro, tal como se establece en el artículo 76.a) de la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de contrato de seguro.

Esta póliza tiene como finalidad prestar al arrendador la defensa jurídica de los derechos y los intereses que le corresponden en relación con la vivienda asegurada.

Hará falta que los contratos de alquiler que se den de alta en las respectivas pólizas estén registrados y que esté depositada la fianza al Instituto Catalán del Suelo, de acuerdo con lo que establece el Decreto 147/1997, de 10 de junio, por el cual se regula el Registro de fianzas de los contratos de alquiler de fincas urbanas y el depósito de fianzas.

La compañía aseguradora tiene que asumir las prestaciones garantizadas y los gastos jurídicos causados como consecuencia de la intervención del asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral. La compañía aseguradora tiene que prestar los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro, dentro de los límites y hasta la cifra máxima que se determinan en este Pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, y dentro de los límites que establece el contrato, la aseguradora también se hará cargo de los gastos en que puedan incurrir los asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, siempre que este derive de un hecho garantizado en la póliza y esté comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

3.- COBERTURAS Y LÍMITES.

3.1.- Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento.

La compañía aseguradora tiene que garantizar la defensa o reclamación de los derechos del asegurado por la vía judicial, en los conflictos relacionados directamente con el contrato de arrendamiento en vigor de la vivienda o viviendas que se den de alta en la póliza y regulados por la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos.

Asimismo, se garantizará la defensa en los juicios de desahucio por falta de pago del alquiler, de otros gastos o tasas especificadas al contrato de arrendamiento, o por obras no consentidas. La reclamación de las rentas impagadas también está garantizada, siempre que el deudor no sea insolvente según declaración judicial.

La prestación de este seguro requerirá una presencia territorial que abarque toda Cataluña, con oficinas operativas tanto por al servicio de siniestros como para trámites de administración, y siempre que puedan ejercer en el ramo correspondiente al servicio objeto de la presente licitación.

3.2.- Defensa de otros seguros.

Hay que garantizar la defensa y reclamación de los intereses del asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, en caso de incumplimiento contractual de otros seguros privados relacionados con la vivienda, y del Consorcio de Compensación de Seguros, con la finalidad de hacer efectivos los derechos que en general, se deriven de las pólizas de seguro en vigor durante el tiempo de validez de este contrato, que tenga concertados o de los cuales sea beneficiario. El incumplimiento contractual garantizado se produce, no tanto solamente por la actuación expresa de la aseguradora,

sino también por la omisión tácita de su obligación de reparar el daño o de indemnizar el valor, en el plazo máximo de tres meses desde que se produce el siniestro. En este último supuesto también hay que garantizar la reclamación, después de que el asegurado haya presentado justificación documental de haber declarado el siniestro dentro del plazo y de haber reclamado, de forma fehaciente y sin resultado satisfactorio, los daños que se hayan derivado.

3.3.- Reclamación de daños de origen extracontractual

La compañía aseguradora tiene que garantizar la reclamación al arrendatario, tanto por vía amistosa como judicial, de los daños ocasionados en la vivienda designada a la póliza y a los bienes muebles ubicados en el interior que son de propiedad del arrendador incluso los daños causados dolosamente, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el asegurado y el responsable de los daños, sin perjuicio de lo que se dispone en los puntos 3.1, 3.2 y 3.4.

3.4.- Reclamación en los contratos de servicios de reparación o de mantenimiento de las instalaciones

La aseguradora tiene que garantizar la reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones de la vivienda, tanto por vía amistosa como judicial, siempre que el pago de estos servicios corresponda íntegramente al asegurado y haya estado satisfecho por este.

3.5.- Defensa de derechos relativos a la vivienda.

La aseguradora tiene que garantizar la defensa de los derechos del asegurado. La garantía comprende:

- a) La reclamación a los vecinos, situados a una distancia no superior a 100 metros, cuando se infringen las normas legales relativas a las emisiones de humos o gases, la higiene, los ruidos persistentes y a actividades molestas, nocivas o peligrosas.
- b) La defensa y la reclamación de sus intereses en los conflictos con los vecinos, situados a una distancia no superior a 100 metros, para cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, dinteles y medianeras.
- c) La defensa y la reclamación de sus intereses ante la comunidad de propietarios del inmueble donde está la vivienda, siempre que esté al corriente de pago de las cuotas acordadas legalmente.
- d) La defensa de la responsabilidad penal del asegurado en los procesos a que lo pueden someter como miembro de la junta de copropietarios del inmueble.

Quedarán excluidos los hechos causados voluntariamente por el asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.

3.6.- Asistencia Jurídica telefónica.

La aseguradora pondrá a disposición del asegurado a un abogado, para que lo informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, lo asistan en su calidad de arrendador, así como de la forma en qué mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono que, a este efecto, se facilitará al asegurado.

3.7.- Gastos de localización de responsables.

La aseguradora tendrá que garantizar en favor del asegurado y hasta el límite de 15.000 € de siniestro, los gastos de localización, en territorio español y a través de los medios más idóneos de los terceros responsables identificados de los daños y perjuicios ocasionados al propietario.

3.8.- Envío de documentación.

La aseguradora tendrá que asumir el coste del envío de documentación necesaria para la tramitación de los siniestros garantizados por este contrato.

3.9.- Gastos de desplazamiento de testigos.

La aseguradora tendrá que reembolsar contra la prestación de las facturas y justificantes oportunos y hasta un límite de 15.000 € por siniestro, los gastos ocasionados a testigos por la asistencia a un juicio celebrado a resultados de un siniestro amparado por este contrato.

3.10.- Transmisión de mensajes urgentes.

La aseguradora se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encargue el asegurado, a consecuencia de los siniestros garantizados por este contrato.

3.11.- Gastos de cerrajero y cambio de cerradura en caso de desahucio judicial

La aseguradora tendrá que reembolsar contra la presentación de las facturas y justificantes oportunos, los gastos ocasionados por el cambio de cerradura el día del lanzamiento judicial.

3.12.- Gastos de defensa jurídica por ocupación ilegal

La compañía aseguradora tiene que garantizar, hasta el límite indicado, los gastos y el número de días para la defensa de los intereses del asegurado en los conflictos que se planteen con

relación a la ocupación ilegal del bien inmueble designado en las condiciones particulares de la póliza de qué sea propietario o usufructuario. La garantía comprende:

- La reclamación por la efectiva recuperación del bien inmueble
- El procedimiento judicial destinado a obtener la efectiva recuperación de la posesión del inmueble por parte del asegurado.

No serán objeto de cobertura las reclamaciones que se dirijan contra aquellos ocupantes que, sin tener título para justificar la posesión del inmueble, contaron en algún momento con el consentimiento del asegurado para ocuparlo, ni las que se dirijan contra aquellos otros que en algún momento hubieran tenido un título que justificaba la posesión del inmueble pero que se extinguió.

3.13.- Límites mínimos asegurados por cada cobertura.

Coberturas	Límites Anuales
Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento	15.000,00 €
Defensa de otros seguros	15.000,00 €
Reclamación de daños de origen extracontractual	15.000,00 €
Reclamación en contratos de reparación o mantenimiento	15.000,00 €
Defensa de los derechos relativos a la vivienda	15.000,00 €
Asistencia jurídica telefónica	incluido
Gastos de localización de responsables	15.000,00 €
Envío de documentación	Incluido
Gastos de desplazamiento de testigos	15.000,00 €
Transmisión de mensajes urgentes	incluido
Libre designación de abogado	600,00 €
Gastos de defensa jurídica por ocupación ilegal	3.000,00 €
Número de días de cobertura después de la extinción del contrato sin coste adicional con el fin de poder proteger la vivienda	90 días
Gastos de cerrajero y cambio de cerradura en caso de desahucio judicial	Coste total

4.- CONDICIONES DEL SEGURO.

Serán a cargo de la aseguradora, en el ámbito de la defensa jurídica, los siguientes gastos, que están incluidas dentro del límite de indemnizaciones:

- a) Las tasas, los derechos y las costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- b) Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
- c) Los honorarios y los gastos del abogado.
- d) Los derechos y los adelantos del procurador, cuando es preceptiva la intervención.
- e) Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, como también las actas, los requerimientos y otras actuaciones necesarias para defender los intereses del Asegurado.
- f) Los honorarios y los gastos de los peritos que haga falta.

En caso de que en el procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, a causa de eso, el asegurado acuda a un procedimiento judicial, los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto.

5.- GESTIÓN DE SINIESTROS.

5.1.- Siniestro y carencia

El momento del siniestro (conflicto legal derivado de un incumplimiento contractual) es el momento en que se produce o se atribuye el incumplimiento del contrato, aunque este incumplimiento pueda no haber sido reconocido o probado oficialmente en aquel momento.

En ningún caso, hay un plazo de carencia desde la fecha de efecto del seguro ni un mínimo litigioso, tanto con respecto al importe como a las mensualidades.

5.2.- Declaración de un siniestro

Según lo que establece la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de contrato de seguros, en el artículo 16, hay que declarar el siniestro en un plazo de siete días después de enterarse.

En este contrato, estableceremos que el asegurado, tiene que comunicar el siniestro o impago, tanto buen punto suceda, para evitar la acumulación de deuda; pero sin marcar un plazo cerrado y siempre se hará mediante el mediador del seguro.

5.3.- Tramitación de un siniestro

Una vez declarada y aceptada el siniestro la aseguradora tendrá que prestar las garantías y asumir los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y las circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas de defensa jurídica contratadas, siempre que sea posible, el asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional por la vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o los derechos del asegurado. La reclamación por esta vía amistosa o extrajudicial corresponde exclusivamente al asegurador.

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofrece un resultado positivo aceptable por el asegurado, de acuerdo con las coberturas contratadas explícitamente, la tramitación se hará por vía judicial, siempre que lo pida la persona interesada y no tenga una pretensión temeraria, y lo podrá hacer de las siguientes maneras:

- A.** A partir del momento en que cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral lo afecte, el asegurado puede ejercer el derecho a la libre elección de profesionales para que lo representen y lo defiendan en el litigio correspondiente, habiendo acordado antes con los últimos las circunstancias de su actuación profesional y habiendo informado de todo al asegurador.
- B.** En caso de que el asegurado no ejerza el derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exija la intervención, la compañía aseguradora lo designará en su nombre, siempre que se haya acordado con el asegurado.

Si el asegurado decide acudir a la mediación prevista a la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que lo afecta, habrá que comunicarlo a la compañía aseguradora con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.

La compañía aseguradora se hará cargo de todos los gastos y de todos los honorarios acreditados debidamente que deriven de la prestación de las coberturas de defensa jurídica contratadas, hasta el límite cuantitativo establecido a las condiciones particulares del seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el punto 5.5.1 “Límite en el pago de honorarios profesionales”, de este PLIEGO de prescripciones técnicas.

A la hora de tramitar los siniestros, también hará falta tener en cuenta el Decreto 75/2014 de 27 de mayo, sobre el Plan por el Derecho a la vivienda, capítulo 5, sección 2, artículos 66 a 71, sobre el **Avalalquiler** con el fin de seguir los trámites adecuados en cada momento y así poder hacer os si ocurre.

La aseguradora, antes de tramitar cualquier siniestro vinculado a desahucios o desocupación ilegal, tendrá que verificar si el propietario es gran tenedor. Si lo es, lo tendrá que notificar a la Agencia de la Vivienda de Cataluña para que emita un informe de vulnerabilidad del inquilino de acuerdo con el artículo 439.6 de la LEC. La aseguradora tendrá que actuar según el contenido del informe y cumplir los requisitos de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, garantizando la correcta

coordinación con la Administración.

La Agencia designa como corredor de seguros por este contrato en Grupo Galilea o aquel que pueda ostentar esta función durante la vigencia del seguro.

5.4.- Desavenencia en la tramitación de un siniestro

Cuando la compañía aseguradora considere que no hay posibilidades razonables de éxito, y crea que no es procedente iniciar un pleito o tramitar un recurso, lo tendrá que comunicar al asegurado.

En caso de desavenencia, las partes se pueden acoger al arbitraje previsto en el punto 5.7 “Solución de los conflictos entre las partes”, de este Pliego de prescripciones técnicas.

El asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos ocasionados por los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con la compañía aseguradora, o incluso, con el arbitraje, cuando por cuenta propia, haya obtenido un resultado más beneficioso.

5.5.- Libre elección de abogado y procurador

El asegurado tiene derecho a escoger libremente al procurador y el abogado que lo tengan que representar y defender, a partir del momento que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura de este seguro.

Antes de proceder al nombramiento, el asegurado tendrá que comunicar la aseguradora el nombre del abogado y del procurador escogido. La aseguradora podrá rehusar justificadamente al profesional escogido y, en caso de que subsista la controversia, se tiene que someter a arbitraje previsto en el 5.7 “Solución de los conflictos entre las partes”, de este Pliego de prescripciones.

En caso de que el abogado o el procurador escogidos por el asegurado no residan en el partido judicial donde se tenga que sustanciar el procedimiento, serán a cargo del asegurado los gastos y los honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

El abogado y el procurador designados por el asegurado disfrutarán de la libertad más amplia en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del asegurador, los cuales no responda de la actuación de estos profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando el abogado o procurador tengan que intervenir con carácter de urgencia antes de la comunicación del siniestro, la compañía aseguradora satisfará igualmente los honorarios y los gastos derivados de esta actuación.

En caso de que se produzca un conflicto de intereses entre las partes del contrato, la compañía aseguradora tendrá que comunicar inmediatamente esta circunstancia al asegurado, a fin de que este pueda decidir sobre la designación del abogado y del procurador que considere conveniente

para la defensa de sus intereses, de acuerdo con la libertad de elección reconocida en este punto.

5.5.1.- Límite en el pago de honorarios profesionales

Aparte de los límites cuantitativos de las coberturas de defensa jurídica de la póliza que se establece en el punto 3, la compañía aseguradora tendrá que satisfacer los honorarios de los abogados que actúen en defensa del asegurado, con sujeción a las normas establecidas por el Consejo General de la Abogacía Española con este objetivo y, en caso de que estas normas no existan, hay que proceder tal como disponen los colegios respectivos. Las normas orientativas de honorarios son consideradas como límite máximo de la obligación del asegurador. Las discrepancias sobre la interpretación de estas normas se someten a la comisión competente del Colegio de abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se tramite de acuerdo con lo que se establece en este PLIEGO, la compañía aseguradora tendrá que reembolsar al asegurado los honorarios devengados por el profesional que haya escogido libremente, con el límite establecido en este PLIEGO y siempre de acuerdo con las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogados.

Cuando sea el asegurador quien, de conformidad con el asegurado designe al profesional, según lo que se establece en el apartado B del punto 5.3 “Tramitación de siniestros”, la aseguradora se hará cargo de los honorarios que se deriven de su actuación y les abonará directamente en el profesional, cosa que no representará ningún gasto para el asegurado.

Los derechos del procurador, cuando sea preceptiva la intervención, son abonados según arancel o baremo.

5.6.- Transacciones

El asegurado puede transigir sobre los asuntos en trámite, pero si eso produce obligaciones o pagos a cargo del asegurador, los dos tienen que actuar siempre y previamente de común acuerdo.

5.7.- Solución de los conflictos entre las partes

El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que suba surgir entre él y la aseguradora sobre este contrato de seguro.

La designación de árbitros no puede hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si una de las partes decide ejercer sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, hay que acudir al juez del domicilio del asegurado, la única persona competente por imperativo legal. Si el asegurado reside en el extranjero, en lo que designe un domicilio en el territorio español.

5.8.- Subrogación

La aseguradora se subrogará automáticamente en los derechos y las acciones que corresponden al

asegurado, o a sus herederos legales, contra terceras personas, a consecuencia del hecho de que origine la prestación garantizada, para recuperar el importe de los impagos.

6.- EXTENSIÓN TERRITORIAL DEL SEGURO.

Las garantías a contratar se pueden aplicar a los siniestros ocurridos dentro del territorio español, sujetos al derecho y a los tribunales españoles.

7- TRANSICIÓN ENTRE CONTRATOS

Al inicio del contrato, todas las viviendas que tengan una póliza vigente continuarán con el adjudicatario anterior, y a medida que vayan venciendo, se irán renovando con el nuevo adjudicatario.

Y al final del contrato, todas las pólizas que todavía estén vigentes continuarán con el adjudicatario actual hasta su vencimiento, momento en el cual pasarán al adjudicatario resultante de la licitación. Por lo tanto, en caso de siniestro, lo gestionará la aseguradora que tenga la póliza vigente.

8.- ÁMBITO TEMPORAL DE LA COBERTURA.

Se cubren, de conformidad con las pólizas emitidas, los daños ocurridos durante la vigencia de las mismas, así como las reclamaciones presentadas por terceros durante la vigencia de cualquiera de las pólizas emitidas, así como las reclamaciones presentadas 24 meses después de la anulación de las mismas, siempre que el siniestro haya ocurrido durante la vigencia de la póliza.

9.- MEDIADOR DEL SEGURO

Actuará en esta póliza como mediador del seguro y con las funciones que le correspondan como tal, de acuerdo con la normativa de aplicación, el mediador de seguros de la propia Agencia, adjudicatario del servicio de mediación de seguros.

El coste que representa la correduría por su mediación, estará incluido en la delgada oferta, sin que la Agencia tenga que satisfacer ningún importe o precio por la mediación de las pólizas de seguros derivadas de la presente licitación.

9.1.- Comisión de seguimiento de siniestros

La aseguradora quedará obligada a la participación en las comisiones de siniestros trimestrales, con la Agencia de la vivienda de Cataluña y el mediador de seguros:

- **Comisión de Seguimiento de Siniestros Pendientes**

Revisión de la siniestralidad con el fin de cuidar del flujo de información entre la aseguradora, el mediador y la Agencia y revisar plazos de resolución de siniestros, así como el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales.

- **Comisión de Seguimiento de Siniestros Rechazados**

Revisión de los siniestros que la aseguradora ha rechazado. Análisis de la tipología de siniestros y de los motivos de rechazo.

- **Comisión de Seguimiento de Siniestros Problemáticos**

Revisión de los siniestros que merezcan especial atención y cuidado (alto importe reclamado, pluralidad de perjudicados, siniestros repetitivos...)

- Las **sesiones de trabajo extraordinarias**.