



Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIXEN L'ACORD MARC DE SERVEIS D'ASSESSORAMENT I INTERMEDIACIÓ JURÍDICA EN MATÈRIA D'HABITATGE A LA DEMARCACIÓ DE GIRONA

Primera. Objecte del contracte

L'objecte de l'Acord marc és la prestació de serveis d'assessorament i intermediació jurídica en matèria d'habitatge a la demarcació de Girona, adreçats a persones en risc de perdre el seu habitatge principal.

1.1 Tipologies de serveis d'assessorament i condicions de prestació

Les tasques a realitzar s'agrupen en dues prestacions:

- a) Assessoraments puntuals
- b) Assessoraments complexos.

Assessoraments puntuals: són aquells en què l'advocat/ada ofereix una atenció concreta a l'usuari i resol un dubte o problema relacionat amb la pèrdua de l'habitatge. Inclouen:

- Una entrevista personalitzada amb l'usuari.
- La resolució del dubte o consulta plantejada.
- La generació de la fitxa de seguiment de cada usuari.

Assessoraments complexos: són aquells en què la problemàtica de l'usuari presenta una dificultat superior i exigeix una dedicació més gran. Aquests assessoraments impliquen diverses entrevistes, anàlisi i elaboració de propostes, així com el seguiment continuat del cas. Inclouen:

- Una o diverses entrevistes personalitzades amb l'usuari i la revisió de la documentació.
- L'estudi detallat del cas i l'elaboració de la proposta de mediació, intermediació o la que correspongui.
- El seguiment individualitzat i la coordinació amb el responsable de l'ens local.
- Les gestions necessàries per a la tramitació i seguiment del cas (correus, trucades, etc.).
- La generació de la fitxa de seguiment de cada usuari.

La descripció detallada de les tasques es concreta a la clàusula quarta del present plec.

1.2 Finalització de l'assessorament

Un assessorament es considera finalitzat quan s'hagin completat totes les tasques descrites i s'hagi arribat a la resolució del cas, ja sigui favorable o no.

Només es podran facturar els assessoraments finalitzats.

En cas de discrepància entre l'advocat/ada i el responsable de l'ens local sobre si un assessorament està finalitzat, prevaldrà el criteri del responsable de l'ens local.





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

Limitacions de facturació per usuari

Cada usuari només pot generar un únic "assessorament". Per tant, l'advocat/ada no podrà facturar més d'un assessorament per a un mateix usuari, excepte en dos supòsits:

- Quan el mateix usuari sigui novament derivat amb una casuística completament diferent de la del primer assessorament.
- Quan l'assessorament presenti una complexitat extraordinària que exigeixi, de manera justificada, una dedicació molt superior de l'advocat/ada. Aquest supòsit haurà de ser prèviament valorat i autoritzat pel responsable de l'ens local.

Segona. Descripció del servei d'intermediació

El servei d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge és un servei que s'ofereix des d'alguns ens locals de la demarcació de Girona que té l'objectiu de donar atenció especialitzada a persones vulnerables en risc d'exclusió residencial per evitar que perdin l'habitatge principal.

La finalitat principal del servei és atendre persones amb problemes de pagament de l'habitatge principal i garantir la unitat d'actuació i de resposta davant dels problemes que plantegen els ciutadans, per tal de facilitar-los la proximitat al servei d'assessorament en l'àmbit de l'emergència residencial.

L'abast territorial de cada servei depèn de la naturalesa de l'ens local i de l'oficina local d'habitatge en la qual s'emmarqui.

El servei es presta coordinadament entre la oficina local d'habitatge o servei d'habitatge de l'ens local, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (a través del servei d'Ofideute), i amb el suport del servei d'habitatge de la Diputació de Girona.

Les actuacions relacionades amb la prestació del servei són:

- Assessorament a persones que tinguin problemes relacionats amb deutes de l'habitatge.
- Assessorament a persones que presentin un risc de perdre el seu habitatge principal.
- Assessorament en casos d'emergència residencial.
- Assessorament en relació amb altres qüestions que sorgeixin davant de noves necessitats ciutadanes o normatives en l'àmbit de l'habitatge objecte del servei, amb la finalitat d'evitar la pèrdua de l'habitatge principal.
- Intermediació en relació amb els deutes relacionats amb l'habitatge principal.
- Acompanyament de les persones afectades, en coordinació amb altres administracions i agents locals.
- Col·laboració en taules de coordinació dels diferents ens locals

Tercera. Funcionament del servei d'intermediació

El Servei d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge es compon de tres fases diferenciades:





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

- **Primera fase:** engloba la primera atenció a l'usuari i el coneixement general de la seva situació. És duu a terme exclusivament pel personal de l'ens local. Les tasques pròpies d'aquesta fase són:
 - Fer la primera atenció de les persones i/o unitats familiars amb dificultat davant els pagaments de l'habitatge principal ja sigui per via presencial o telefònica.
 - Determinar si l'usuari compleix les condicions per a ser atès al Servei d'Intermediació i en cas afirmatiu determinar el grau d'urgència de l'atenció.
 - Informar a l'usuari de la documentació necessària a aportar per tal de poder prestar el servei.
 - Donar suport en la recepció i validació de la documentació sol·licitada, incloent l'escanejat i incorporació a l'arxiu ofimàtic.
 - Obrir l'expedient.
 - Coordinar-se amb l'advocat/ada adscrit al contracte (d'ara en endavant, l'advocat/ada) per poder agendar l'entrevista personalitzada d'aquest amb l'usuari.
 - Altres que determini el responsable de l'ens local

- **Segona fase:** la segona fase correspon a l'entrevista personalitzada de l'advocat/ada amb l'usuari per valorar la resolució del cas, així com les tasques de gestió, redacció i elaboració d'una proposta de resolució. Les funcions pròpies d'aquesta fase són:
 - L'entrevista personalitzada amb l'usuari del Servei.
 - La verificació de la documentació i informació recollida.
 - Elaboració de la proposta de resolució o mediació del cas.
 - Resolució del cas ja sigui a través d'Ofideute o per intermediació local.
 - Redacció de la proposta d'intermediació.

- **Tercera fase:** consisteix en el seguiment de l'expedient per part del personal de l'ens local en coordinació amb l'advocat/ada per tal de garantir el compliment dels terminis establerts per la resolució dels casos i per mantenir a l'usuari informat sobre la resolució del seu cas.

En aquest sentit, dins l'àmbit del servei d'intermediació hi ha tot un seguit de tasques que només pot realitzar el personal propi de l'ens local:

- La primera atenció amb les persones i/o unitats familiars amb dificultat davant els pagaments dels deutes en l'àmbit de l'habitatge.
- La determinació de si l'usuari té la condició de beneficiari del servei així com el grau d'urgència de l'atenció.
- La informació a l'usuari de la documentació a aportar.
- La prestació de suport en la recepció de documentació que hagi estat sol·licitada, incloent l'escanejat i la incorporació a l'arxiu ofimàtic.
- L'obertura de l'expedient i l'adjunt de la documentació recollida.
- La introducció de la informació bàsica dels usuaris atesos al servei a l'eina de gestió facilitada per la Diputació de Girona.





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

- La coordinació amb l'advocat/ada per agendar les entrevistes personalitzades.
- El seguiment de l'expedient.

Quarta. Descripció de les tasques

El servei d'intermediació té un àmbit de cobertura local o comarcal, depenent de l'oficina d'habitatge on es desenvolupi el servei específic.

L'advocat/ada prestarà un servei d'assessorament i intermediació dels usuaris que es troben en risc de perdre el seu habitatge principal. En aquest sentit durà a terme les següents tasques:

- Farà una entrevista personalitzada amb cada un dels usuaris que se li derivin des de l'ens local que estiguin en situació de risc de pèrdua del seu habitatge principal per tal d'estudiar la seva casuística i poder orientar-lo jurídicament.

L'advocat/ada s'haurà de coordinar amb el responsable de l'ens local per tal d'establir el calendari i l'horari de les visites. Aquestes es realitzaran preferentment pel matí.

- Verificarà que la documentació recollida per l'ens local respecte a l'usuari és correcta i en cas contrari informará de quina documentació necessita per poder dur a terme l'assessorament o intermediació.
- Es posarà en contacte amb aquelles entitats financeres, grans tenidors, propietaris, agents, etc per tal de poder acordar una solució per l'usuari.
- En els casos en que la resolució del cas s'hagi de vehicular a través d'Ofideute, elaborarà una proposta de resolució o de mediació del cas.
- En els casos en que la resolució del cas s'hagi de vehicular per intermediació local, elaborarà una proposta d'intermediació.
- Farà un seguiment de l'expedient per tal de garantir el compliment dels terminis establerts per la resolució dels casos i mantindrà informat a l'usuari i al responsable de l'ens local
- En els casos hipotecaris elaborarà una proposta de renegociació dels deutes de l'usuari del servei sempre que sigui necessari.
- En els casos de lloguer elaborarà una proposta de solució consensuada amb l'usuari per tal d'evitar la pèrdua de l'habitatge principal.
- En els casos d'ocupació irregular s'assessorarà a aquells usuaris vulnerables, dins del marc legal, i consensuarà qualsevol acció amb l'ajuntament on estigui l'habitatge afectat.
- En altres casos com per exemple clàusules abusives o tramitació de lloguer social elaborarà propostes d'actuació.





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

- En aquells casos en que s'arribi a un acord entre l'usuari i l'entitat financera, oferirà als usuaris la revisió de les propostes abans de la signatura per comprovar que contempla els aspectes acordats entre les parts.
- Si s'escau, acompanyarà presencialment a l'usuari a la signatura de l'acord en aquells casos en que siguin beneficiaris de justícia gratuïta i/o que els titulars de la hipoteca siguin persones en situació d'especial vulnerabilitat i/o que l'acord al que s'ha arribat tingui una complexitat determinada.
- En aquells casos en que no sigui possible arribar a una resolució informarà al responsable del servei per tal que es pugui realitzar la derivació a la Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya, a Serveis Socials o altres departaments.
- Proporcionarà al responsable de l'ens local tota la informació que aquest li requereixi respecte la prestació objecte del contracte.
- Farà el recull de les tasques realitzades, així com una descripció qualitativa de les actuacions portades a terme i dels resultats obtinguts mitjançant l'informe de seguiment que es facilitarà des del servei d'habitatge de la Diputació de Girona.
- Assistirà a la reunió anual de seguiment del servei d'intermediació convocada des del servei d'habitatge de la Diputació de Girona i podrà assistir a les formacions específiques del servei d'intermediació.
- Realitzarà totes aquelles accions no descrites específicament en aquest apartat que ajudin a evitar la pèrdua de l'habitatge principal dels usuaris, així com aquelles accions que permetin assegurar per part del responsable de l'ens local un correcte seguiment del desenvolupament del contracte.

La prestació del servei per part del professional de l'advocacia es realitzarà a les dependències de l'ens local.

Aquest posarà a disposició de l'advocat/ada un espai amb connexió a internet, taula i cadires per poder dur a terme l'entrevista i revisió de la documentació amb l'usuari.

Aquest espai disposarà de la privacitat necessària. Així mateix, l'advocat/ada utilitzarà aquest espai per poder desenvolupar la resta de tasques definides als plec.

L'advocat/ada podrà utilitzar també el seu despatx professional per realitzar totes aquelles tasques que no sigui necessari desenvolupar des de les dependències de l'ens local.

Per poder assumir tot el conjunt de tasques definides en aquest apartat l'advocat/ada haurà de disposar de:

- Ordinador portàtil
- Escàner
- Fotocopiadora
- Material per escriure





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

- Telèfon mòbil propi
- Correu electrònic professional

Durant la vigència del contracte l'advocat/ada no podrà assumir al marge del servei l'assessorament i defensa de les persones ateses, i només podrà realitzar derivacions externes en matèria legal al torn d'ofici.

L'advocat/ada haurà d'emplenar una fitxa de seguiment de cada usuari. El model serà facilitat pel servei d'Habitatge de la Diputació de Girona. En aquesta fitxa hi farà constar les dades identificatives de l'usuari, la data de l'entrevista, les tasques i gestions fetes de tramitació del seu cas i la resolució d'aquest. Aquestes fitxes s'enviaran en tot cas a final de cada mes a la persona responsable de l'ens local i sempre que aquesta ho sol·liciti.

La fitxa de seguiment no substitueix el deure de l'advocat/ada d'informar en tot moment al responsable del servei de l'ens local de la situació dels usuaris quan aquest li requereixi. Les tasques anotades a la factura tampoc substitueixen l'obligatorietat de traslladar les fitxes de seguiment amb caràcter mensual.

Igualment l'advocat/ada haurà de signar aquells documents de protecció de dades que se li requereixin ja sigui des de l'ens local o des del servei d'habitatge de la Diputació de Girona.

Cinquena. Principis generals de la prestació del servei

L'advocat/ada serà responsable de la prestació de l'objecte del contracte d'acord amb els principis següents:

- L'encàrrec professional s'ha d'entendre sempre en el sentit més ampli i favorable als interessos dels usuaris atesos.
- L'execució dels serveis professionals encarregats s'efectua en règim de contractació, d'acord amb les normes deontològiques que regeixen l'exercici de la professió i específicament amb respecte per part de les advocades i els advocats del deure del secret professional que comporta:
 - o el dret i l'obligació de no revelar cap fet ni donar a conèixer cap document que afecti a l'usuari, i dels quals s'hagi pogut tenir notícia per raó de l'exercici professional.
 - o el dret i l'obligació de mantenir reservades les comunicacions verbals, escrites o gràfiques.
 - o assumir l'advocat l'obligació de lleialtat i de la informació permanent a l'usuari.

Igualment s'obliga al compliment de tot allò que estableix la legislació vigent en matèria de protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte:

- o Tractar la informació i les dades de caràcter personal a la que es tingui accés únicament i exclusivament per a les finalitats directament relacionades als serveis contractats.





Diputació de Girona

Àrea d'Acció Social, Salut Pública,
Habitatge, Joventut i Educació
Habitatge

- Aplicar les mesures de seguretat definides per la Diputació de Girona i l'ens local per assegurar la confidencialitat, secret, disponibilitat i integritat de la informació i les dades de caràcter personal a les que tingui accés.
- No subcontractar tasques a tercers que impliquin el tractament d'informació o dades de caràcter personal responsabilitat de la Diputació de Girona o de l'entitat responsable del servei.
- Un cop finalitzat el contracte haurà de lliurar, retornar o destruir les dades i informació a la que hagi tingut accés segons les instruccions que defineixi la Diputació de Girona i l'ens local.
- En el cas que destinés les dades a finalitats diferents a les estipulades, les comunicués o utilitzés incomplint les instruccions definides, serà considerada també Responsable del Tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut.
- Signar el contracte d'encàrrec de tractament de dades amb l'ens local del lot corresponent.

Aquestes obligacions persisteixen inclòs després d'haver cessat la relació advocat-usuari, tindran una durada indefinida i afecten no només a l'advocat/da sinó també als altres professionals col·laboradors o passants i tanmateix al personal administratiu i subaltern del despatx, incloses les comunicacions i negociacions, les notes i la correspondència escrita, telegràfica o electrònica.

En contraprestació pels serveis prestats, l'advocat/ada emetrà mensualment la factura en funció d'aquells "Assessoraments" finalitzats. En el cas que durant el mes no s'hagi completat cap "Assessorament" no es podrà emetre cap factura.

