



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT LEGAL A
LLOGATERES (SALL)**

Prat Espais SLU
Departament: Habitatge

Índex

1. Introducció
2. Objecte del contracte
3. Descripció i objectius del servei
4. Població destinatària
5. Tasques i actuacions del servei
6. Lloc, calendari i horari del servei
7. Planificació i resultats esperats
8. Mitjans materials necessaris
9. Model de fitxa de seguiment trimestral

1. Introducció

PRAT ESPAIS, SLU, com a empresa municipal d'habitatge i aparcaments del Prat de Llobregat, té encomanada la gestió del Servei Públic Municipal d'Habitatge. En aquest marc, desenvolupa el Servei d'Intervenció i Prevenció de l'Exclusió Residencial (SIPER), adreçat a l'atenció, assessorament i acompanyament de persones i famílies en situació d'exclusió residencial o en risc de perdre el seu habitatge.

L'experiència acumulada durant més de quatre anys de funcionament del SIPER ha posat de manifest que una part molt significativa de les consultes ateses estan directament relacionades amb el règim de tinença en lloguer. Aquestes consultes es concentren majoritàriament en persones llogateres en situació de vulnerabilitat socioeconòmica, amb una presència rellevant de joves, famílies amb baixos ingressos, famílies nombroses i persones d'origen estranger.

Davant l'increment sostingut del cost del lloguer, la complexitat creixent de la normativa aplicable i les dificultats d'accés a recursos jurídics privats, PRAT ESPAIS va impulsar fa dos anys la posada en marxa del Servei d'Assessorament a Llogateres (SALL), com a servei especialitzat d'assessorament legal, mediació i suport en matèria d'habitatge de lloguer.

Durant aquests dos anys de funcionament, el SALL ha demostrat la seva utilitat i eficàcia, atenent un volum significatiu de consultes, facilitant la resolució de conflictes mitjançant mediació i contribuint de manera efectiva a la prevenció de situacions de desnonament.

2. Objecte del contracte

El present plec té per objecte establir les prescripcions tècniques per a la contractació del Servei d'Assessorament a Llogateres (SALL), amb una durada inicial d'un any, prorrogable per un any més, i amb cobertura de tot el terme municipal del Prat de Llobregat.

L'objecte del contracte no només és la prestació d'un servei d'assessorament legal, sinó també la generació d'un entorn de mediació i resolució de conflictes que redueixi el risc d'exclusió residencial i que afavoreixi la convivència veïnal. Es pretén, a més, recollir dades i indicadors útils per a l'elaboració de polítiques públiques d'habitatge, amb especial atenció a la realitat del lloguer.

El servei haurà de garantir:

- Atenció personalitzada a persones llogateres, amb horaris i canals adaptats.
- Elaboració d'informes jurídics, dictàmens i recursos necessaris per a la defensa dels drets de les persones usuàries.
- Mediació amb propietaris i entitats gestores per evitar la via judicial.

- Coordinació amb SIPER i altres serveis municipals per assegurar un abordatge integral.
- Creació d'informes de resultats que permetin la valoració i millora continuada del servei.

3. Descripció i objectius del servei

El Servei d'Assessorament a Llogateres (SALL) s'emmarca dins el Servei d'Intervenció i Prevenció de l'Exclusió Residencial (SIPER) i té els següents objectius:

- Donar informació i assessorament legal personalitzat sobre contractes de lloguer, actualitzacions de renda, pròrrogues, fiances i altres qüestions relacionades amb la Llei d'Arrendaments Urbans.
- Oferir suport legal i acompanyament en procediments judicials vinculats a l'habitatge de lloguer.
- Realitzar mediació entre llogaters i propietaris per resoldre conflictes de manera consensuada i evitar desnonaments.
- Coordinar-se amb el SIPER i la resta de serveis municipals per donar una resposta integral a les persones usuàries.
- Contribuir a la prevenció de l'exclusió residencial i a la defensa del dret a l'habitatge.
- Generar dades i indicadors que permetin al municipi fer seguiment de la situació del mercat de lloguer i de les necessitats reals de la ciutadania.

4. Població destinatària

La població destinatària són totes les persones arrendatàries i arrendadores residents al Prat de Llobregat, amb prioritat per a:

- Persones i famílies amb baixos ingressos.
- Joves i famílies nombroses.
- Persones d'origen estranger.
- Llars en situació de vulnerabilitat socioeconòmica o amb risc imminent de perdre l'habitatge.

5. Tasques i actuacions del servei

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar de forma continuada les tasques següents:

- **Atenció setmanal presencial i telemàtica:** recepció de consultes, assessorament jurídic individualitzat i orientació de casos.
- **Elaboració de documentació jurídica:** dictàmens, informes, escrits d'al·legacions i recursos en defensa dels drets de les persones usuàries.



- **Mediació entre llogaters i propietaris:** amb registre formal dels acords, indicadors de resolució i seguiment posterior.
- **Coordinació amb serveis municipals:** derivacions al SIPER, Serveis Socials, Oficina Local d'Habitatge o entitats socials.
- **Campanyes de sensibilització i formació:** xerrades informatives sobre drets de les persones llogateres, tallers pràctics i difusió de materials divulgatius.
- **Seguiment de la normativa vigent:** actualització permanent sobre canvis legislatius en matèria d'arrendaments i exclusió residencial.
- **Elaboració de memòries trimestrals i anuals:** amb dades quantitatives (nombre de casos atesos, mediacions resoltes, processos judicials acompanyats) i qualitatives (avaluació de satisfacció, bones pràctiques i propostes de millora).

6. Lloc, calendari i horari del servei

- **Ubicació:** Presencialment en dependències municipals del SIPER – Prat Espais.
- **Calendari:** Prestació del servei per un període inicial d'1 any, prorrogable per un any addicional, amb un màxim total de 2 anys.

La prestació del servei s'organitza per trimestres, de conformitat amb la distribució que estableixi el plec de clàusules administratives i d'acord amb el següent horari:

Horari: 11,5 hores setmanals (7,5 hores presencials un dia a la setmana de 9:30 a 14:00 i de 15:00 a 18:00, més 4 hores de treball no presencial per a informes, gestions i mediacions). Possibilitat d'adaptar l'horari per donar resposta a situacions d'emergència residencial.

7. Planificació i resultats esperats

S'estableixen com a resultats orientatius per any:

- **Casos atesos:** mínim 50 consultes/assessoraments anuals.
- **Mediacions resoltes amb acord:** mínim 60% dels casos en què s'hagi iniciat procés de mediació.
- **Dictàmens i informes jurídics emesos:** 1 memòria anual i 2 fitxes de seguiment semestrals.
- **Valoració de satisfacció:** mínim 80% de valoracions positives en enquestes de qualitat.

Aquestes fites serviran de referència per a l'avaluació del servei i la seva millora contínua.

8. Mitjans materials necessaris

Prat Espais facilitarà els espais, material d'oficina, recursos informàtics i difusió necessaris per al correcte desenvolupament del servei.

9. Model de fitxa de seguiment trimestral

L'empresa adjudicatària haurà de presentar dues fitxes de seguiment anuals, amb caràcter semestral:

- Primer semestre (gener–juny): lliurament durant el mes de juny.
- Segon semestre (juliol–desembre): lliurament durant el mes de desembre.

La documentació s'haurà de presentar en un termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des de la finalització de cada període:

Indicador	Dada trimestral	Observacions
Nombre total de consultes rebudes		
Nombre de dictàmens/informes emesos		
Nombre de intermediacions iniciades		
Nombre de intermediacions resoltes amb acord		
Casos derivats a altres serveis municipals		
Nombre de sessions informatives realitzades		
Valoració de satisfacció de les persones usuàries (%)		
Propostes de millora detectades		

10. Memòria anual

L'empresa adjudicatària elaborarà una única memòria anual, que inclourà anàlisi quantitativa i qualitativa de les actuacions, resultats obtinguts, grau de compliment dels objectius, propostes de millora.



La memòria anual s'haurà de lliurar a PRAT ESPAIS, SLU en un termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des de la finalització de l'any natural corresponent.

Aquest document servirà per fer seguiment de l'evolució del servei i introduir ajustos si cal.

El Prat de Llobregat, a 30 de gener de 2026

[Redacted Signature]

Cap de gestió de programes