



**BORSA DE MEDIACIÓ
PER AL LLOGUER
SOCIAL**

MEMORIA DE GENER A DESEMBRE DE 2017



INDEX

1. Introducció.....	3
2. Resum de les Actuacions	4
3. Desenvolupament del Servei	5
3.1 Informació i assessorament jurídic i tècnic	
3.2 Arrendament d'habitatges	
3.2.1 <i>Informació del programa</i>	
3.2.2 <i>Visites als habitatges</i>	
3.2.3 <i>El contracte d'arrendament</i>	
3.2.4 <i>Estalvis derivats de les gestions del Servei Habitatge</i>	
3.2.5 <i>Seguiment i resolució de contractes d'arrendament</i>	
3.3 Ajudes al Lloguer	
3.3.1 Prestacions per el pagament del lloguer	
3.3.2 Ajuts personalitzats	
4. Evolució del Servei i Objectius	12
5. Valoracions i Conclusions	13



1. INTRODUCCIÓ

Des de la constitució de la Borsa de Mediació per al Lloguer Social en el 2006, l'Ajuntament de Blanes ha signat diversos convenis amb l'Agència de l'habitatge de Catalunya per oferir de manera directa amb el ciutadà un servei de suport i qualitat.

Ajudar a la gent del nostre poble a superar la realitat social marcada per les seqüeles de l'esclat de la crisi econòmica, és el nostre principal objectiu. Un dels eixos de la política municipal és atendre el primer accés a l'habitatge, emancipació i atenció a les famílies amb rendes baixes i a col·lectives en rics exclusió residencial.

La Borsa de Mediació té la finalitat de fer properes les polítiques d'habitatge vigents en totes les administracions competents en aquest àmbit a tots els ciutadans, tot fent un èmfasi especial en lloguer. D'aquesta manera es fomenta la millora dels habitatges del municipi i la major qualitat de vida dels seus vilatans.

En aquest context es presenta la memòria que desenvolupa les actuacions i les dades més rellevants del servei de la Borsa de Mediació per al lloguer Social de l'Ajuntament de Blanes durant l'any 2017.



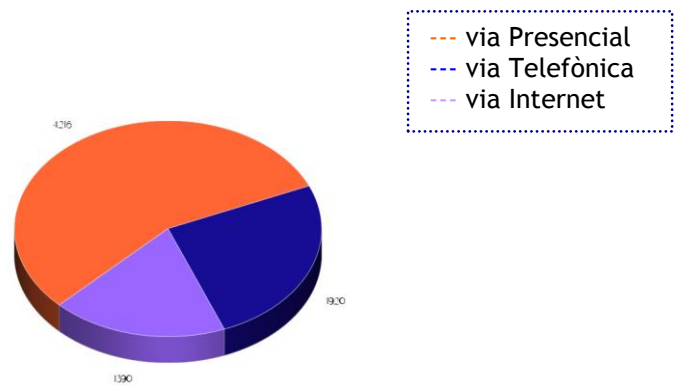
2. RESUM DE LES ACTUACIONS DEL SERVEI DE LA BORSA

La Borsa de Mediació és un servei adreçat a la ciutadania resident al nostre municipi, integrants a l'ens que desenvolupa els següents serveis: informar i assessorar als usuaris en tot allò relacionat al lloguer d'habitatges; gestió i intermediació per l'accés al programa de la Borsa de Mediació per al lloguer social; tramitació de les prestacions per al pagament del lloguer i de les prestacions econòmiques d'urgència especial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Les actuacions dutes a terme des dels servei de la Borsa de Mediació per al lloguer social durant l'any 2017 han estat:

- **Consultes dels usuaris del servei 7526**

Aquestes consultes es poden desenvolupar com indica el següent gràfic,



- **Total Habitatges en lloguer 189**
- Supervisats 163
- Habitatges llogats per Servei Habitatge 26
- **Resolucions de contractes de lloguer 25**
- De mutu acord 15
- Llançament 5
- No renovació contracte..... 3
- Petició habitatge propietari 1
- Adjudicació pis AHC1



- Consultes Ajudes 5.684
- Informació sobre Lloguer Just 4.722
- Informació sobre Ajuts personalitzats 962

3. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

3.1 Informació i Assessorament Jurídic i Tècnic

La Borsa de Mediació donà informació en tot l'itinerari complert de l'habitatge. La seva tasca s'inicia amb la captació d'habitatges disponibles, continua per la recerca i selecció dels possibles usuaris i no acaba amb la signatura del contracte de lloguer, sinó que durant tot el temps de durada d'aquest es realitza un seguiment del seu funcionament, donant assessorament tècnic, jurídic a arrendadors i arrendataris.

La informació es dona per telèfon, via mail o directament a l'oficina, essent aquest última opció la més utilitzada. L'horari d'atenció al públic és de dilluns, dimecres i divendres de 9,30h a 13h. Fora d'aquest horari, es poden concertar visites, dintre de l'horari laboral dels administratius per tal de facilitar el servei a les persones que tenen incompatibilitat horària.

És molt considerable el nombre de sol·licitants que, coneixedors que aquest servei ofereix assessorament jurídic, s'apropen a l'oficina amb el seu contracte de lloguer signat o per signar perquè, de maner totalment gratuïta, se'ls faci un anàlisi del document. Amb un assessorament objectiu i imparcial, s'aclareixen els dubtes o problemes que puguin sorgir en la interpretació dels drets i obligacions que tenen les parts en matèria d'habitatge.

Per tant, la importància d'aquesta tasca recau en el paper que com assessor duu a terme el Servei d'habitatge davant la poca informació que tenen els ciutadans a l'hora de lloguer un habitatge. Des del servei t'expliquen els continguts de les clàusules, els conceptes dels contractes i els diferents documents relacionats amb els quals els usuaris no estan familiaritzats; els impostos que graven el lloguer, les subvencions, ajudes, etc. Tots aquets temes sovint poden portar a produir confusions o dubtes en el moment que es produeixi alguna incidència en l'habitatge o amb el seu arrendador.



L'objectiu, doncs, és que la relació arrendatària, tradicionalment conflictiva i complexa, es converteixi en una relació normalitzada.

3.2 Arrendament d'Habitatges

3.2.1 Informació del Programa

Una informació prèvia de qualitat és un instrument necessari per poder assolir els resultats obtinguts en termes d'agilitat, rigor i eficàcia.

Pel que fa als llogaters, la primera qüestió que ens dona és *com poden llogar un habitatge?* Aquesta informació es sol donar via presencial, ja que s'explica les diverses opcions, els requisits i es dona la sol·licitud per omplir amb la documentació a presentar. S'ha fet un esforç en aconseguir que els sol·licitants concretin més les seves demandes i que aquestes siguin més ajustades a la realitat personal i del mercat.

La informació als propietaris ha estat rígida a fer-los atractiu els programa i persuadir-los dels avantatges i les garanties del mateix, cercant l'objectiu de l'equilibri en les relacions contractuals i en la relació qualitat/preu. S'ha d'afegir que, en la funció de negociadors amb els propietaris, s'han introduït en les converses la vessant social d'entendre l'habitatge com producte de primera necessitat i no com un article de luxe i, tot i que determinades dinàmiques com ara la de cobrar el màxim de renda possible com a primer objectiu està molt arreada entre els propietaris. Cada dia més aquest són conscient de què ells també han de jugar com a part integrant i necessària, una funció social en el món de l'habitatge no prioritzant tant la qüestió del preu i oferint un producte de millor qualitat, però costa molt amb la situació del mercat en aquest any 2017 aconseguir aquesta meta.

Pel que fa referència a la captació d'habitatge via negociació amb la propietat, l'eficiència de la Borsa de Mediació continua sent molt eficaç. Els motius més habituals per desestimar un habitatge són per exemple l'elevada renda o la falta de documentació requerida. La renda màxima de lloguer que se estipula és 450€. Molts d'ells no tenen en compte la situació econòmica actual, encara que també es troben altres situacions com manca de documentació (sobretot Cèl·lula d'Habitabilitat o Certificat Eficiència Energètica). Aquest any 2017, ens hem trobat un número molt baix de pisos, ja que el mercat de compra venta s'ha elevat i ha provocat que disminueixi el lloguer.



3.2.2 Visites els Habitatges

La primera visita en l'habitatge té l'objectiu de veure si compleix requisits. En el cas que se aconseguix la captació, normalment en la mateixa visita, procedim a fer fotografies per tal de ser penjades en la web (www.provivienda.org) i poder mostra-les en el futurs llogaters.

El següent pas és realitzar un inventari de l'habitatge, per tal de saber amb exactitud que s'ofereix en el sol·licitants. Aquesta tasca és molt especialitzada i de gran importància, sobretot per quan finalitzi el contracte de lloguer, per tal que es pugui comparar i valorar amb precisió l'estat inicial de l'habitatge i en el que el deixa el llogater. Això dóna com a resulta que no existeixin conflictes entre llogater i propietari a l'hora de la devolució de la fiança per disparitat de criteris sobre l'ús i conservació de l'habitatge, les seves instal·lacions i els seus mobles. Aquest inventari dit, es compon per un informe sobre l'estat general de l'habitatge i un informe del mobiliari que es troba en el moment de la firma.

A partir d'aquestes visites, podem concertar d'altres com per exemple seguiment d'allotjats, valoració danys en la vida contractual, visites en futurs llogaters, etc.

3.2.3 El contracte d'arrendament

El contracte d'arrendament es firma a les oficines de la Borsa de Mediació, situades en el *Passeig de Dintre número 25*. Dit document ha estat elaborat pel Departament Jurídic amb l'objectiu de preservar els drets dels arrendataris respectant, a la vegada, els drets de la propietat. Alguns propietaris fan la proposta de modificar o incloure el contingut dels nostre contracte si va en detriment dels drets de la part arrendatària. En aquest cas, s'evacua consulta al Departament Jurídic per poder acceptar el canvi. Aquestes propostes solen ser, per exemple, no acceptació d'animals domèstics, acord comunitaris de neteja, etc.

La Borsa de Mediació realitza un explicació exhaustiva del document, en el moment de la signatura, per tal que ambdues parts coneguin el contingut del mateix. Aquesta transparència és fonamental per evitar posteriors conflictes entre les parts. També anteriorment a la signatura del contracte, es verifiquen les dades facilitades per les dues parts.



En el mateix moment, a mes a mes, es signen el següents documents,

- Avalloguer
- Estat general de l’habitatge i la relació de mobles
- Rebut del pagament
- Autoritzacions de canvis de subministres

La renda mitja de lloguer en la Borsa de Mediació ha estat l’any 2017, **385€/mensuals**, sent una diferencia en augment de l’any 2016 de 28,15€/mensuals.

Adjuntem informació estreta de *Idescat* on s’observa l’evolució dels preus de lloguer en Catalunya durant els anys 2012-2016.

Alquiler de viviendas. 2012-2016

Rentas medias mensuales. Municipios con más de 70.000 habitantes

Unidades: Euros/mes. Medias anuales.

Fuente: Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivenda.

	2012	2013	2014	2015	2016
Badalona	580,31	541,15	538,48	549,16	580,08
Barcelona	720,13	681,56	688,23	734,94	801,28
Cornellà de Llobregat	559,58	532,57	513,75	537,03	566,36
Girona	493,09	471,8	466,02	485,63	515,46
Hospitalet de Llobregat	565,62	515,65	504,44	521,68	554,74
Lleida	395,73	376,69	375,19	385,73	393,63
Manresa	375,61	352,57	342,88	344,9	363,85
Mataró	530,29	496,45	484,05	503,31	539,72
Reus	404,15	381,24	373,84	380,52	395,05
Rubí	544,66	493,48	476,11	495,96	537,04
Sabadell	533,11	492,57	488,97	507,99	542,01
Sant Boi de Llobregat	586,3	550,94	536,5	551,59	590,69
Sant Cugat del Vallès	855	868,67	858,32	897,54	996,07
Santa Coloma de Gramenet	528,22	481,18	469,89	483,28	505,82
Tarragona	469,6	436,73	429,77	431,53	447,67
Terrassa	486,03	440,53	440,86	446,2	481,33
Cataluña	571,22	542,18	539,54	557,5	595,66

Institut d'Estadística de Catalunya

<https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=731&lang=es>



3.2.4 Estalvis derivats de les gestions de Servei Habitatge

a) Comunitat de Propietaris

Si bé la Comunitat de Propietaris és un concepte que legalment se li pot repercutir al llogater, via pacte (art. 201 de la LAU), els sol·licitants que han contractat en el servei no han hagut d'assumir el pagament de la quota de Comunitat de Propietaris, essent aquest import assumit per la propietat.

b) Estalvi derivat de la contractació de subministraments

“Les despeses per serveis amb què compti la finca arrendada que s'individualitzen mitjançant aparells comptadors seran, en tot cas, a càrrec de l'arrendador” (art. 20.3 LAU).

Tots els habitatges captats per la Borsa de Mediació estan obligats a tindrà els comptadors dels subministres contractats i no tenir pendents cap factura. En el moment de la signatura del contracte de lloguer, es fa entrega el arrendador de les últimes factures dels subministres del habitatge per tal de fer els canvis de titularitat de cada un d'ells a favor dels nous llogaters.

c) Estalvi derivat de les fiances

Un altre tema molt important, sobretot per els arrendataris, és la fiança que s'ha de lliurar. Des de la Borsa de Mediació només es demana com a fiança el mes de lloguer obligatori estipulat per la llei d'arrendament i on s'informa al propietari de l'obligació legal del dipòsit d'aquest import a l'Incasol. En quasi tots el contractes, en el moment de la signatura, es fa entrega a la part arrendatària del document omplert amb totes les dades per tal de fer el ingrés ells personalment.

Seguidament, porten dit document al nostre servei i les administratives fan el tràmit documental per poder finalitzar dit registre.

d) Impost de Transmissions Patrimonial (ITP)

Tot llogater que signi un contracte té que pagar el Impost de Transmissions Patrimonial (ITP). El llogaters que signin mitjançant la Borsa de Mediació tenen una bonificació del 99% del import de l'impost, com indica l'article 147 de la Llei5/2018, de 28 de març



3.2.5 Seguiment i resolució de contractes d'arrendament

La mediació que es realitza des del programa no finalitza amb la signatura del contracte d'arrendament sinó que s'allarga durant tot el període de vigència del contracte i fins al final del mateix. Durant la vigència del contracte s'assessora dels conflictes que es plantegin entre propietaris i llogaters per aconseguir que ambdues parts arribin a un acord amistós. El conflictes més freqüents són temes relacionats amb incidències del habitatge. Normalment, aquest problemes s'intenten solucionar amb l'assegurança de multirisc que ofereix l'Agència de l'Habitatge de Catalunya de forma gratuïta els propietaris.

Quan finalitza el contracte d'arrendament s'elabora un document de resolució en el qual el servei també hi és present. És un moment important, doncs s'ha d'assegurar la devolució de la fiança al llogater en la quantitat que procedeixi. En l'any 2017, s'ha procedit a resoldre 25 contractes de lloguer.

El motius de resolucions han segut,

- 1 per adjudicació d'un pis de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a la llogatera
- 15 per mutu acord entre les dues parts.
- 3 per no renovacions de contracte de lloguer
- 1 per petició del propietari, com indica el paràgraf tres de la estipulació quarta del contracte de lloguer.
- 5 llançament, mitjançant l'assegurança ARAG de l'AHC. Totes les reclamacions judicials emeses, han segut per impagament de lloguer.

Durant el 2017, 163 contractes efectuats anys anteriors, han confirmat la continuïtat en l'habitatge llogat.

En els casos que no han demanat els arrendadors, i un cop els llogaters han abandonat l'habitatge, s'ha procedit a una revisió, in situ, de l'inventari inicial. La importància de fer un inventari exhaustiu que reflecteixi, amb detall, l'estat i el contingut de l'habitatge arrendat, n'és una eina fonamental que actual com a factor d'objectivitat a l'hora d'interpretar els dubtes que puguin sorgir envers l'estat del mateix quan la relació arrendatària ha finalitzat. No obstant això, també ens constata que en general, els llogaters el tracten de forma responsable, deixant-lo en les mateixes condicions en què el van trobar.



Un 70% dels contractes que han estat resolts han tornat a ser rellogats per Borsa de Mediació. Els motius principals per no seguir amb el nostre servei, és un futura venta del immoble o per ús particular.

3.3 Ajudes al Lloguer

3.3.1 Prestació per al pagament del lloguer

Aquest 2017, s'han fet diverses convocatòries per aquest tipus d'ajuts. Les primeres han segut per fer renovacions de persones que tenien concedida la prestació anys anteriors. El període ha segut en el mes de Febrer i s'han tramitat **140 sol·licituds**. Dels quals 124 han tingut una resolució favorable i 16 resolució desfavorable.

La següent convocatòria s'ha obert el 20 d'abril fins 20 de juny, amb resolució GAH/786/2017 de 12 d'abril del 2017. Anava dirigida a tota persona que tingués un contracte de lloguer i complia tots els requisits establerts. En aquest cas hem tramitat **417 sol·licituds**, sent 357 amb resolució favorable i 60 que no complien requisits.

La última convocatòria s'ha obert el 20 d'abril i finalitzava el 31 d'octubre, amb la resolució GAH/657/2017 de 31 de març. Aquesta convocatòria anava dirigida a totes les persones que han signat un contracte amb data posterior al 01 de novembre del 2016 mitjançant les borses de mediació i les persones que eren beneficiaries de la prestació per desnonament o execució hipotecaria. En aquest cas hem tramitat **21 sol·licituds**, sent 15 amb resolució favorable i 6 que no complien requisits.

Per tant, la Borsa de Mediació ha tramitat **578** expedients en aquest any 2017. Sent 496 expedients amb resolució favorable i 82 que no complien els requisits. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha fet un pagament de 886.646,49€ en ajuts de lloguer en la nostra població. En comparació en l'any anterior, la sol·licituds d'ajuts de lloguer van en augment. En el 2017, s'han presentat 111 sol·licituds mes que l'any 2016.

3.3.2 Ajuts Personalitzades

Els **ajuts personalitzats** són prestacions que es poden atorgar per diversos motius amb una finalitat principal, garantir un habitatge a la persona sol·licitant ja sigui inquilí o propietari. Les causes de petició són:



- **Deute de lloguer.** La convocatòria ha estat oberta tot l'any 2017. S'atorga a persones que tenen un deute de lloguer màxim de 6 mesos o be una quantitat màxima de 3000€. D'aquest cas, hem tramitat 23 expedients, d'aquest han segut favorables 12, desfavorables 6 i estan pendent resolució 6.
- **Deute hipotecari.** La convocatòria ha estat oberta tot l'any 2017. S'atorga a persones que tenen un deute hipotecari màxim de 6 mesos o be d'una quantitat hipotecaria de 3000€. D'aquest cas, hem tramitat 1 sol·licitud que ha segut desfavorable.
- **Desnonament.** La convocatòria ha estat oberta tot l'any 2017. S'atorga a persones que han perdut l'habitatge per un procediment judicial o be una dació en pagament. D'aquest cas, hem tramitat 3 sol·licituds, del quals 2 han segut favorables i 1 desfavorables.

Per tant, la Borsa de Mediació ha tramitat 27 expedients en aquest any 2017. Sent, a data d'abril del 2018, 14 expedients amb resolució favorable; 9 expedients amb resolució desfavorable; 6 pendent documentació. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha fet un pagament de 24.496,97€ en expedients d'ajuts de personalitzats en el any 2017 en la nostra població.

4. EVOLUCIÓ DEL SERVEI I OBJECTIUS

Les consultes fan un pujada notable. Aquest augment de les atencions bé donat principalment per l'obertura de prestacions permanent per al pagament de lloguer i una petita part dels nous usuaris de prestacions econòmiques d'urgència especial. La resta d'actuacions han tingut un impacte similar als anys anteriors.

L'evolució dels contractes signats a través del programa de mediació ha petit un lleuger descens en comparació als 36 contractes signats en l'any 2016. Enguany s'han signat 26 contractes. El principal motiu és la dificultat de captar nous propietaris aconseguint una rebaixada de preu i tota la documentació requerida. En canvi, en les resolucions ha succeït la inversa. S'ha mantingut aquest any 2017 més contractes en vigència, en comparació en el 2016, 27 resolucions i en el 2017, 25.



Amb els ajuts la evolució també ha segut en positiu. Les convocatòries s'han mantingut, però la precarietat econòmica actual han fet que les sol·licituds augmentin en gran tamany.

Els objectius principals que establím per un futur són,

- Donar acollida i resposta a usuaris que desitgin troba pis de lloguer.
- Garantir sostenibilitat i estabilitat en els contractes de lloguer efectuats.
- Facilitar l'accés amb garanties a propietaris d'immobles.
- Garantir el seguiment per tots els expedients de les diferents prestacions tramitades.

5. VALORACIÓ I CONCLUSIONS

La necessitat de trobar un habitatge en condicions òptimes d'habitabilitat a un preu raonable sorgeix, com és conegut, perquè el mercat expulsa a un número cada dia més creixent de persones que, per moltes circumstàncies, com ara l'edat; la precarietat laboral; el nivell d'ingressos; carregues familiars; procedència; entre moltes altres, no poden "córrer" al ritme d'una societat economista i especulativa amb bens que són de primera necessitat, dret bàsic, com és l'habitatge. No és aquest el lloc on analitzar històricament les causes que ens han portat a l'enorme dèficit en aquest matèria i les injustícies generades "contra" parts importants de la població.

És, a resultes d'aquest pressió econòmica del mercat de l'habitatge que per a totes les persones que s'han allotjat en els onze anys de funcionament del programa ha significat un gran ajut. La crisi econòmica ha provocat que moltes persones tinguessis problemes en el pagament de les seves hipoteques o be lloguers, en aquest cas el servei ha significat un "anclatge" que ha permès una gran estabilització en moltes famílies i una nova oportunitat per assolir els projectes de vida individuals.

És la recerca d'un equilibri a la relació arrendatària uns dels objectius fonamentals d'aquest servei; però moltes vegades aquest equilibri en troba condicionat per unes variables provocades per la desconfiança entre les parts implicades en la relació contractual.



Si es compara amb els anys anteriors, han hagut factors que han produït canvis importants socialment. La gran pujada del preu del lloguer i la disminució de l'oferta ha estat el més important. Aquests factors han estat conseqüència del augment de la venda d'habitatges i els grans desnonaments. Però també tenim que tindre en compte, que aquesta crisi financera també han afectat els inquilins, que han sofert una disminució en els seus poder adquisitiu.

Per finalitzar, dir que aquest programa d'habitatge pot donar resposta estratègica a les contingències intrínseques del món de l'arrendament d'habitatges. I és en aquest sentit que es creu que si s'aconseguís alliberar una part del parc d'habitatges privat que a l'actualitat és troba tancat, aquest servei podria donar encara més resposta a les necessitats que els ciutadans plantegen i, a més a més, els situaria en una millor posició per aconseguir bon habitatge a preu raonable. Com a valor afegit, es cal dir que aquesta Borsa de Mediació per el lloguer social, ja consolidat i té la capacitat de gestió, mediació i negociació adients per donar als ciutadans i ciutadanes de la ciutat un servei rigorós i professional; servei que té com a objectiu principal, el de continuar avançant en la recerca de solucions davant els reptes d'habitatge a Blanes, així com amb la col·laboració amb tots els agents que fan possible aquest programa, amb la voluntat de millorar el servei i l'atenció a la ciutadania.