

## **OFICINA DE DEFENSA DE DERECHO A LA VIVIENDA MEMORIA 2019**

La Oficina de Defensa de Derecho a la Vivienda trabaja dando soluciones con carácter preventivo, pero también en muchos casos evitando en última instancia un lanzamiento inminente.

Se proponen soluciones que evitan lanzamientos a largo o medio plazo, impidiendo que se llegue a fijar una fecha de lanzamiento o desahucio. Y en otros casos, cuando ya hay un lanzamiento fijado, se busca posponer, buscando ganar más plazo, o ver una alternativa negociada para la familia.

Así, desde el año 2015, la **Oficina de Defensa de Derecho a la Vivienda** ha desarrollado diferentes estrategias metodológicas para llevar adelante la asistencia personalizada de todos los ciudadanos de Móstoles que han buscado asesoramiento general en materia de defensa del derecho a la vivienda.

El objetivo de esta Oficina es ofrecer asesoramiento jurídico y social en materia de vivienda, dar servicio a la ciudadanía que tenga problemas habitacionales y posibles casos de desahucio. Se ofrecen soluciones encaminadas a evitar posibles lanzamientos.

Mediante un sistema de trabajo estructurado y gracias al trabajo en equipo realizado por todos los componentes de la oficina y a la buena coordinación entre Servicios Sociales Municipales, IMS, Móstoles Desarrollo, u otras administraciones e instituciones.

Cada familia se encuentra en diferentes circunstancias cuando acude a la Oficina. No es lo mismo lo que se puede hacer en cada caso, por ello es importante que desde la Oficina se trabaje con cada una de forma individualizada y personalizada, acompañando en su toma de decisiones que va a variar en cada caso, según las circunstancias personales y sociales, por lo que cada expediente conlleva un estudio personalizado y se marca un plan individualizado de intervención.

Desde la oficina se les orienta sobre las mejores opciones, pero siempre son los usuarios los que deciden que alternativa quieren para intentar resolver su situación.

## **RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA.**

Desde la apertura de la oficina se han abierto 1098 expedientes. Buscando siempre que las familias sepan cuales son sus posibles soluciones y orientándoles sobre estas.

De los 1098 expedientes, 259 se han abierto en el año 2019.

- 396 son hipotecarios, 59 expedientes en 2019
- 487 expedientes son de arrendamiento, 150 expedientes en 2019.
- 97 de ocupación, 26 expedientes en 2019. Han descendido un 50% aproximadamente.
- 118 expedientes consultas y trámites fiscales, 24 expedientes en 2019

*De los 259 expedientes del año 2019:*

- 191 tenían la titularidad mujeres con una media de edad aproximada de 44 años (74 %), muchos de los casos son de mujeres solas con hijos a cargo.

- 68 son hombres (26 %), con una media de edad de 47 años.

De los 259 expedientes, son de nacionalidad española 174 (67%) y 85 (33%) de otras nacionalidades.

Se incrementan los casos de impagos de alquiler, y han disminuido los hipotecarios y sobre todo los de ocupación. Esta tendencia es generalizada a nivel nacional, por lo que podemos ver en el último informe del Consejo General del Poder Judicial.

El número total de expedientes de lanzamientos que la oficina ha atendido en 2019 ha sido 143, entre alquileres (principalmente), hipotecas y ocupaciones. Frente a los 131 que atendimos entre 2015 y 2018. Por lo que la actividad de la Oficina este año se incrementado sustancialmente en la paralización de lanzamientos inminentes, dando así más tiempo a Servicios Sociales para que pudieran buscar alternativas de vivienda o facilitar cualquier tipo de ayuda. La oficina como tal ha trabajado ganando plazos para facilitar la intervención social.

La primera medida que aplicamos ante un lanzamiento es la suspensión, moratoria o similar. Unas veces concedida por el Juzgado, otras veces pactada con el propietario o arrendador. Algunos incluso se han suspendido más de 4 o 5 veces. En otros casos están suspendidos incluso hasta mayo 2020 o incluso sin nueva fecha prevista. La Oficina de la Vivienda intenta retener los casos el máximo plazo de tiempo posible.

Del total de expedientes de lanzamiento atendidos rara vez se ha resuelto sin una medida de ayuda económica/social, recursos de alojamiento,

condonación de deuda, suspensión, moratoria, alquiler social, entrega de llaves pactada, o similar.

De los casos atendidos, cerca del 95% se han resuelto sin que se llegara a dar la situación de que la familia permaneciera en la vivienda o bien continúan paralizados.

Los casos mencionados son en su mayoría casos identificados con una fecha de lanzamiento fijada o muy próxima.

**En este sentido, cabe mencionar que se han cerrado 67 acuerdos de condonación o quita de deuda por valor de 3.894.059 euros. De los cuales se han condonado 691.665 euros en 2018 y 902.721 euros en 2019 (ahorro directo para las familias).**

Se han conseguido 50 ofertas de Dación en pago o condonación de pago con venta a terceros, 11 de ellas en 2019. Se refinanciaron 54 créditos hipotecarios, 12 de ellos en 2019.

Se han conseguido 30 alquileres sociales por parte de los bancos, varios con expedientes de lanzamiento inminentes, 17 de ellos en 2019. Sin contar las viviendas sociales adjudicadas por el Ayuntamiento.

Se han realizado 1.553 Entrevistas/atenciones, este año.

Se han realizado 68 informes sociales, de los cuales 39 para el Juzgado + 18 notas informativas.

Se han realizado unos 150 acompañamientos al Juzgado y 45 acompañamientos a notarias y entidades financieras.

**VALORACIÓN DEL SERVICIO: Este año 2019 se han superado los resultados de años anteriores.**

Los datos referidos son muy buenos valorándose positivamente el desempeño del servicio.

Este servicio permite dar soluciones directas, como se ha reflejado: condonaciones de deuda, refinanciaciones, daciones en pago, paralización de lanzamientos...; o bien identifica problemáticas que pone en conocimiento de los Servicios Sociales de Vía Láctea para su intervención.

Estas actuaciones suponen unas veces salvar la vivienda de una ejecución hipotecaria y dar una segunda oportunidad a la familia.

Otras veces un ahorro directo en las familias, vía condonaciones, rebajas de tipos de interés, quitas, consecución de alquileres sociales de entidades bancarias, etc.

Suponen evitar o posponer un lanzamiento y permitir a las familias o a los Servicios Sociales encontrar una solución habitacional, evitando o minimizando los casos de desamparo que se pudieran generar.

Suponen además del ahorro directo sobre las familias, un ahorro para las cuentas de nuestros Servicios Sociales Municipales, al evitar en muchos casos la necesidad de intervención directa y permitir que la familia pueda acogerse a una medida de segunda oportunidad o similar y así salir adelante sin intervención de SS o con una intervención menor.

Este es un servicio que provoca un ahorro sustancial directo en las personas usuarias del mismo, sobre las arcas municipales y dotación de la Concejalía.

Los principales avances del servicio han sido la consolidación del trabajo realizado. Se ha establecido un protocolo de colaboración con los diferentes agentes y servicios municipales implicados.

Cada vez el servicio es más conocido por la ciudadanía y es de mucha utilidad tanto para las personas y familias que están perdiendo su vivienda, como para las que están en proceso de adquirir una que pueden acudir para un asesoramiento hipotecario.

Además, como valor añadido como se ha reflejado en el informe está el asesoramiento jurídico para las familias que pierden su vivienda y la paralización de lanzamientos teniendo más tiempo para la búsqueda de las alternativas pertinentes y ajustadas a cada caso desde los servicios sociales municipales, dando una atención integral a cada persona.

Como propuesta de mejora se podría plantear una mayor coordinación con el Juzgado con el fin de ser advertidos antes de los lanzamientos y así prever posibles soluciones con más margen de actuación. Instar a la Comunidad de Madrid a que dote al municipio de más viviendas sociales.

**CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** En tanto los procedimientos iniciados de desahucios y lanzamientos, no se rebajen sustancialmente, la continuidad de este servicio seguirá siendo totalmente necesaria para evitar o minimizar las situaciones de desamparo y extrema vulnerabilidad que se pudieran generar.

Asimismo, mientras que la situación de acceso a vivienda no sea mucho más fácil, seguirán generándose situaciones donde se demande un amplio servicio de asesoramiento y mediación inmobiliaria, para mantener la vivienda actual, o acceder a una solución habitacional.

Este servicio ha venido a cubrir una necesidad a la que no se estaba dando respuesta.