OFICINA DE LA VIVIENDA
MEMORIA 2024
(datos al 31 de diciembre)

Desde el año 2015, la **Oficina de la Vivienda** ha desarrollado diferentes estrategias metodológicas para llevar adelante la asistencia personalizada de la ciudadanía de Móstoles que han buscado asesoramiento general en materia de la vivienda.

La Oficina trabaja para ofrecer asesoramiento jurídico y social en materia de vivienda en general: ya sea para comprar vivienda, alquilar vivienda, en sus diferentes modalidades: vivienda pública, alquiler con opción a compra, tanto de fondos o bancos como de particulares.

Este servicio se presta tanto a arrendadores como a arrendatarios.

Se informa y asesora sobre los derechos y ayudas existentes en materia de vivienda.

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, Instituto Municipal del Suelo de Móstoles, Móstoles Desarrollo, u otras administraciones e instituciones.

Cada familia se encuentra en diferentes circunstancias cuando acude a la Oficina. Por ello desde la Oficina trabajamos 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.

Cada expediente conlleva un estudio personalizado y se marca un plan individualizado de intervención, con el fin de mejorar todos los aspectos vitales de la persona.

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

OFICINA DE LA VIVIENDA
C/ Independencia 12, 1ª planta. 28931. Móstoles. Madrid
917165557 oficinavivienda@mostoles.es

RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA.

Durante el año 2024 **se han realizado 3.326 intervenciones: 922 atenciones presenciales y 2.404 actuaciones y gestiones, una media de 277 intervenciones al mes.**

Desde la apertura de la oficina se han abierto 1.968 expedientes.

De los 1.968 expedientes, 117 se han abierto en el año 2024.

- 577, son expedientes hipotecarios, 33 expedientes en 2024.
- 998 expedientes son de arrendamiento, 71 expedientes en 2024.
- 393 expedientes, consultas varias, trámites fiscales, asesoramientos en la compra de vivienda, ayuda a propietarios con situaciones de precario o impago, etc13 expedientes en 2024.

Se presta asesoramiento para la solicitud de hipotecas, cambiar de tipo de interés, reclamación de cláusulas suelo o abusivas, etc.

Hemos advertido un incremento en la problemática hipotecaria, debido a la subida del tipo de interés, por ello han subido los expedientes hipotecarios, así como los procedimientos de ejecución hipotecaria.

Se ha apoyado en la solicitud a los propietarios de las compensaciones económicas recogidas en dicho Real Decreto, frente a los impagos de las familias con situación de vulnerabilidad.

Además, desde los Juzgados se está solicitando la valoración de la situación de vulnerabilidad de familias no registradas a veces en la oficina, ni en servicios sociales: tanto propietarios como inquilinos.

Se facilitan acuerdos pactados con el propietario o arrendador, mediante acuerdo de pago de la deuda generada, si esta existiera o entregas de llaves pactadas. Muchas veces en coordinación con Servicios Sociales municipales.

VALORACIÓN DEL SERVICIO:

Se ha facilitado información a la ciudadanía en general en materia de vivienda, haciendo resúmenes fáciles sobre las medidas aprobadas por el Gobierno en materia de vivienda, ayudas al alquiler para arrendatarios y arrendadores y también de otros temas relacionados (ayudas autónomos, empleadas de hogar, ERTE, etc).

OFICINA DE LA VIVIENDA
C/ Independencia 12, 1ª planta. 28931. Móstoles. Madrid
917165557 oficinavivienda@mostoles.es

Se ha elaborado modelos de solicitud personalizados de prórroga extraordinaria de alquileres, de compensaciones económicas para los propietarios, así como los escritos pertinentes para solicitar suspensión de lanzamiento en los juzgados, apoyados siempre con informe social de los servicios sociales, requerido por los Juzgados.

Se han elaborado modelos de solicitud de moratoria, apoyando en la consecución de documentación necesaria para adjuntar.

También para solicitar bono social de suministros y otras ayudas aprobadas.

Este servicio permite dar soluciones directas, como se ha reflejado: condonaciones de deuda, refinanciaciones, daciones en pago, paralización de desahucios hipotecarios (de los propietarios que han perdido su casa y son lanzados por el banco) …; o bien identifica problemáticas que pone en conocimiento de los Servicios Sociales para su intervención.

Habitualmente existen familias con serias dificultades para pagar la hipoteca, o encontrar nuevo piso de alquiler, este periodo ha sido especialmente duro, dado que familias normalizadas que podían hacer frente a sus gastos, se han visto afectadas por la pérdida de sus empleos o reducción brusca de ingresos y han recurrido a nuestro servicio para poder negociar los pagos y mantener así su vivienda.

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.

Este año 2024, se ha conseguido la condonación bancaria a familias por importe de más de 300.000 euros.

Suponen evitar o posponer desahucios hipotecarios (de los propietarios que han perdido su casa y son lanzados por el banco) 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.

Se han solicitado alquileres sociales y también su renovación, acompañada de toda la documentación pertinente y un informe social.

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.

OFICINA DE LA VIVIENDA
C/ Independencia 12, 1ª planta. 28931. Móstoles. Madrid
917165557 oficinavivienda@mostoles.es

Se ha acompañado a 71 familias a tramitar solicitud de vivienda pública (IMS; AVS, Plan Vive, etc.)

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.

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, así como poner su vivienda en alquiler, facilitándoles modelos de contratos, específicos para cada situación.

Este año, con la intención de cobrar las deudas pendientes, se ha realizado atención personalizada a deudores de vivienda pública del Instituto Municipal del Suelo, valorando su situación económica, para mediar un plan de pagos de la deuda o derivar a solicitar ayuda económica de servicios sociales cuando no se podía hacer frente al pago.

También se ha realizado mediación e intervención en algunas situaciones conflictivas en estas viviendas, en colaboración con servicios sociales.

Se ha atendido a 69 personas, acordando 20 planes de pagos, 10 ayudas económicas de servicios sociales y 16 mediaciones o visitas a domicilio.

Además, al ser un servicio especializado en materia de vivienda, se nos ha requerido para impartir formación, realizándose conferencias en Cruz Roja, con carácter trimestral; en servicios sociales, con motivo de los cambios legislativos en materia de vivienda.

Se ha realizado una “Jornada de Prevención de Incendios en las viviendas”, en colaboración con el departamento de Prevención de Bomberos de la Comunidad de Madrid, dirigida a comunidades de propietarios y vecinos del municipio.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

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.

OFICINA DE LA VIVIENDA
C/ Independencia 12, 1ª planta. 28931. Móstoles. Madrid
917165557 oficinavivienda@mostoles.es