

# CARTA DE SERVEIS

## SERVEI DE POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE

---

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei:	Polítiques Socials d'Habitatge
Àrea:	Acció Social, Participació i Qualitat Democràtica
Responsable polític:	Regidoria de Polítiques d'Habitatge
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
Estructura del servei:	<ul style="list-style-type: none"><li>- OFIMAPE (Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica)</li><li>- Promoció Eficiència Energètica</li><li>- OFIMEH-LL (Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer)</li><li>- Servei de Suport a les Comunitats Veïnals</li><li>- Oficina d'Intermediació amb ocupacions d'entitats bancàries</li><li>- Unitat d'acompanyament al desnonament ok</li><li>- Mesa d'Emergència</li></ul>

## 2. ON SOM

---

### SERVEI DE POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE

Adreça: Carrer Torres Garcia, 33-35 08221 Terrassa  
Telèfon 937 315 982  
Web: [www.terrassa.cat/habitatge](http://www.terrassa.cat/habitatge)

Correu electrònic [ofimeh@terrassa.cat](mailto:ofimeh@terrassa.cat)  
[ofimape@terrassa.cat](mailto:ofimape@terrassa.cat)  
[comunitatsveinals@terrassa.cat](mailto:comunitatsveinals@terrassa.cat)  
[intermediacioocupacions@terrassa.cat](mailto:intermediacioocupacions@terrassa.cat)  
[mesaemergencia@terrassa.cat](mailto:mesaemergencia@terrassa.cat)

Horaris atenció telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 13.30 h.

#### **Amb cita prèvia**

Correu electrònic: [ofimeh@terrassa.cat](mailto:ofimeh@terrassa.cat)  
[ofimape@terrassa.cat](mailto:ofimape@terrassa.cat)  
[comunitatsveinals@terrassa.cat](mailto:comunitatsveinals@terrassa.cat)  
[intermediacioocupacions@terrassa.cat](mailto:intermediacioocupacions@terrassa.cat)  
[mesaemergencia@terrassa.cat](mailto:mesaemergencia@terrassa.cat)

### 3. QUÈ FEM

---

#### **Missió:**

Promoure, dissenyar i gestionar polítiques d'habitatge que generin valor social i millorin les condicions de vida de la ciutadania de Terrassa: prestar serveis per a garantir el dret a l'habitatge i l'accés als subministres bàsics, facilitant l'accés, la permanència i una bona convivència.

#### **Serveis que oferim**

##### **Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)**

- Recepció i atenció al públic, presencial i telefònicament, que planteja diverses problemàtiques relacionades amb l'habitatge.
- Entrevistes amb les persones afectades per un desnonament hipotecari o de lloguer i tramitació de l'expedient realitzant totes les actuacions que corresponguin.
- Coordinació dels equips de lletrats conveniats amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa i amb el Servei d'Intermediació de Deutes Hipotecaris (SIDH) de la Diputació de Barcelona.
- Gestions directes amb les entitats financeres per buscar la millor alternativa en cada cas i evitar en la mesura d'allò possible els desnonaments (contracte de lloguer, dació en pagament, etc.).
- Derivació al SIDH i Ofideute de la gestió amb les entitats financeres incloses als acords amb la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.
- Coordinació amb els Serveis Socials per a la canalització, si s'escau, dels casos més urgents sense solució a la Mesa d'Emergència.

##### **Oficina d'Intermediacions en Ocupacions**

- Recepció, registre i obertura d'expedients motivats per sol·licituds d'intervenció per part dels ocupants, dels propietaris o de la comunitat de veïns afectada.
- Anàlisi residencial, en coordinació amb la Policia Municipal, els Serveis Socials i el Servei de Suport a Comunitats Veïnals, per completar, amb treball de camp, si s'escau, la identificació dels residents sense títol a cada edifici.
- Avaluació de les unitats familiars i verificació del compliment dels requisits aprovats al Ple municipal, incloent-hi visites a domicili o citacions i requeriment de documentació.
- Emissió d'informe per a cada edifici o unitat familiar certificant o no el compliment dels requisits.
- Gestions amb la propietat (només entitats financeres i grans tenidors) per a la regularització dels ocupants que compleixin o el seu real·lotjament en un altre habitatge, en condicions de lloguer social.
- Coordinació amb jutjats i juristes, entre d'altres, per tal de tramitar els expedients.
- En els casos que no compleixen requisits, la propietat interposa demandes de desnonament als jutjats, sense oposició per part de l'Ajuntament.

## **Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència**

- Coordinació i realització de reunions amb diferents entitats financeres i amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- Captació d'habitatges del parc públic (Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa i AHC) i privat (entitats financeres, cessions al Fons d'Habitatges de Lloguer Social o convenis) per a la posada a disposició de la Mesa d'Emergència.
- Anàlisi d'unitats de convivència en risc d'exclusió residencial i preparació dels expedients administratius per a la seva presentació a la Mesa d'Emergència.
- Realització de reunions de la Mesa d'Emergència vinculada al Fons d'Habitatges de Lloguer Social en situacions especials i d'emergència i les reunions prèvies de coordinació tècnica.
- Gestió de la base de dades de les famílies que complirien els criteris per poder accedir a algun dels habitatges tant de l'Ajuntament, com de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o de l'Estat.
- Gestió dels pisos cedits des del Fons d'Habitatges de Lloguer Social.

## **Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)**

- Informació i assessorament sobre l'eficiència energètica a les llars a la ciutadania.
- Estudi i anàlisi de l'eficiència energètica a les llars ateses i aplicació de mesures en els casos corresponents.
- Anàlisi i actuacions sobre les famílies perceptores d'ajuts econòmics per subministraments.
- Seguiment de les famílies ateses per avaluar els resultats a mig termini.
- Compra de material de baix cost per promoure l'eficiència energètica a les llars, mitjançant el Magatzem Elèctric Solidari.
- Entrega de material de baix cost, de manera gratuïta per a la millora del confort energètic i l'estalvi a les llars ateses.
- Desenvolupament d'accions formatives i de divulgació a la ciutadania i a entitats socials.
- Tallers per aprendre a estalviar despeses energètiques com a complement dels ajustos per a subministraments.
- Tallers i xerrades dirigits a la ciutadania o a col·lectius específics sota demanda, per aprendre a estalviar en despeses energètiques (cicle 'Paga menys i viu millor').
- Seguiment dels acords de treball que es van establir a la Taula de Pobresa Energètica per tal de reduir la situació de pobresa energètica a la ciutat.
- Assessorament a professionals de diferents ajuntaments respecte a l'abordatge de la pobresa energètica.

## **Servei de Suport a les Comunitats Veïnals**

- Acompanyament, informació i assessorament al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència dintre del marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).

- Facilitació de la convivència tot afavorint espais de diàleg i acords entre el veïnat dotant-los de recursos per a què progressivament la comunitat gestioni directament les incidències que afecten a la seva comunitat.
- Desplegament al territori i divisió per districtes per tal de facilitar la gestió de les comunitats. Ser figures de referència pel veïnat i facilitar la coordinació amb els altres agents desplegats al territori.
- Elaboració de plans de treball d'intervenció a partir d'una diagnosi realitzada que englobi el volum d'incidències de les comunitats multiproblemàtiques, la seva prioritització i temporalitat.
- Coordinació de taules específiques multisectorials per tal de donar resposta a les incidències i problemàtiques detectades i derivació d'incidències als serveis corresponents.
- Planificació i realització de Taules de Presidents, Grups de suport i Càpsules formatives com accions de l'eix preventiu del Servei.
- Intervenció i participació en el projecte intercultural de ciutat al voltant del Ramadà.

#### 4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general i en especial a qui estigui en situació de risc d'exclusió residencial.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<b>Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)</b>	
Realitzarem un mínim de 30 tallers anuals per a la millora d'hàbits d'eficiència energètica per a les persones usuàries de l'OFIMAPE.	Nombre de tallers realitzats
Adequarem la potència dels contractes de subministraments bàsics <sup>1</sup> a les necessitats reals del domicili en un 65%.	% d'adequació de la potència
Atendrem de forma prioritària en un 100% dels casos els avisos de talls de subministraments bàsics i d'impagament que es presenten en el transcurs dels 20 dies hàbils posteriors a haver rebut l'avís.	% d'atenció prioritària en el casos d'avisos de talls de subministrament i d'impagament en el termini establert
Atendrem el 100% de casos de les situacions de talls de subministraments bàsics que acudeixin durant els primers 10 dies hàbils posteriors al tall.	% d'atenció a situacions de talls de subministrament en el període establert

<sup>1</sup> Ens referim a subministraments bàsics d'electricitat, aigua i gas.

<b>Servei de Suport a les Comunitats Veïnals</b>	
Acompanyarem, informarem i assessorarem al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència en el marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal) segons les peticions de la ciutadania en un 90% dels casos.	% d'acompanyament, informació i assessorament donat al veïnat
Dinamitzarem reunions veïnals sol·licitades pels representants veïnals en un període d'execució màxim d'un mes en un 90% dels casos.	Nombre de sol·licituds d'intervenció  % de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert
Facilitarem eines personals i col·lectives per a què la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió per resoldre les incidències pròpies de la comunitat, així com capacitat de resolució i transformació de les seves relacions per pacificar les dificultats de convivència. Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.	% de casos tractats
<b>Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència</b>	
Comunicarem en el 100% dels casos els acords relatius a assignacions d'habitatge acordades a la Mesa d'Emergència en un termini màxim de 3 dies hàbils.	% de comunicacions en el termini establert
Impulsarem l'actuació de captació d'habitatges buits per l'adhesió al programa Reallotgem.cat de l'AHC.	% d'habitatges captat respecte dels contactats
Farem l'acompanyament al 100% dels casos en el procés d'adjudicació d'habitatges, signatura de contracte, altes de subministraments bàsics i posteriors incidències tècniques.	% de casos acompanyats durant el procés
Realitzarem reunions anuals amb les diferents entitats financeres o grans tenidors d'habitatges per tal d'aconseguir la cessió del major nombre de pisos per a famílies vulnerables.	Nombre de reunions realitzades
<b>Oficina d'Intermediacions en Ocupacions</b>	
Atendrem telefònicament en un termini inferior a 48 h els casos de desnonament immediat.	Mitjana de temps transcorregut per a l'atenció telefònica en el cas de desnonament immediat
Atendrem les peticions de la ciutadania amb en un temps màxim d'un mes per tal de trobar solucions o assessorar en la seva problemàtica.	Mitjana de temps transcorregut entre la petició i l'assessorament i/o la solució
Realitzarem reunions cada dos mesos amb els moviments socials, plataformes o col·lectius en defensa d'habitatge per tal d'informar i coordinar accions.	Nombre de reunions realitzades en el període establert
<b>Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)</b>	
Atendrem el 100% de les persones que s'adrecin al servei de l'OFIMEH-LL amb la màxima celeritat possible, en un termini	% de casos atesos en el termini establert

màxim de 15 dies hàbils des de la data de recepció de la sol·licitud.	
Programarem un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per fer la primera acollida.	Nombre d'entrevistes en el termini establert
Donarem cita amb l'advocat/da en un termini màxim de 30 dies hàbils des de l'obertura d'expedient.	% de cites en el termini establert
Treballarem les diligències de llançament com a mínim amb 15 dies hàbils d'antelació de la data del llançament en el 100% dels casos. En cas d'urgència es donarà hora d'entrevista amb un màxim de 48 hores en el 100% dels casos.	% de diligències ordinàries tractades en el termini establert  % de casos urgents atesos amb cita en el termini establert
Comunicarem el tancament de l'expedient a les parts interessades en el 100% dels casos.	Nombre de comunicacions de tancament realitzades en el termini establert

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Àmbit Local:**

- Annex del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Terrassa.
- Acord del Ple de l'Ajuntament de Terrassa de 29 d'octubre de 2015 en relació a l'ocupació i a la garantia de la funció social dels habitatges infrautilitzats.
- Protocol d'actuacions de l'Ajuntament de Terrassa, en cas d'ocupacions i usos irregulars d'immobles que provoquin alteració de la convivència veïnal i de l'ordre públic.

### **Àmbit Autonòmic:**

- Estatut d'Autonomia de Catalunya del 2006.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret 75/2014, de 27 de maig, del pla pel dret a l'habitatge.
- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).
- Decret Llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge.
- Llei 11/2020, del 18 de setembre, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes en els contractes d'arrendament d'habitatge i de modificació de la Llei 18/2007, de la Llei 24/2015 i de la Llei 4/2016, relatives a la protecció del dret a l'habitatge.
- Llei 1/2023, del 15 de febrer, de modificació de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, i del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals, amb relació a l'adopció de mesures urgents per a afrontar la inactivitat dels propietaris en els casos d'ocupació il·legal d'habitatges amb alteració de la convivència veïnal.
- Decret 408/2024, de 22 d'octubre, pel qual s'aprova el Pla territorial sectorial d'habitatge i es desenvolupa l'objectiu de solidaritat urbana que preveu la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

### **Àmbit estatal:**

- Constitució Espanyola.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'Arrendaments Urbans (LAU).
- Llei 1/2000, de 7 de gener d'Enjudiciament Civil (LEC).
- Reial decret Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures urgents per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració del deute i lloguer social.

- Llei 4/2013, 4 de juny, de mesures per a la flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatges.
- Reial decret llei 5/2017, de 17 de març, pel que es modifica el RDL 6/2012 i la L1/2013.
- Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19.
- Reial decret llei 37/2020, de 22 de desembre, de mesures urgents per fer front a les situacions de vulnerabilitat social i econòmica en l'àmbit de l'habitatge i en matèria de transports.
- Reial decret 42/2022, de 18 de gener, pel que es regula el Bo Lloguer Jove i el Pla estatal per a l'accés a l'habitatge 2022-2025.
- Reial decret llei 19/2022, de 22 de novembre, pel que s'estableix un Codi de Bones Pràctiques per alleugerar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris sobre habitatge habitual, es modifica el Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, i s'adopten altres mesures estructurals per la millora del mercat de préstecs hipotecaris.
- Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.

### **Àmbit europeu:**

- Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals, del 19 de desembre de 1966.
- Carta Social Europea, del 3 de maig de 1996.
- Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

### **Règim econòmic**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.