

# *Oficina Municipal de Vivienda*

*Mediación  
en Deuda  
Hipotecaria*

*Mediación en  
Arrendamiento  
de Vivienda*

*Punto  
de Asesoría  
Energética*

## OBJETIVO GENERAL

### **VIVIENDA Y ATENCIÓN SOCIAL**

El Programa pretende **prevenir y, en su caso, atender las situaciones de emergencia habitacional** facilitando las medidas de mediación posibles y negociando acuerdos que permitan la permanencia del afectado en la vivienda, garantizando, en situaciones extremas, asesoramiento en la búsqueda de vivienda alternativa y/o alternativas de alojamiento adecuadas a cada situación

### **RESPUESTA INTEGRAL Y PERSONALIZADA**

Ofrecerá **información, apoyo y asesoramiento** a unidades familiares amenazadas de pérdida de su vivienda habitual e integrará en su estrategia el asesoramiento y la atención en materia de pobreza energética y acceso y uso de la energía en la vivienda

## ESTRATEGIAS

**Concertación y Colaboración Pública** de las diferentes administraciones

**Coordinación de Servicios Públicos** Implicados principalmente en el ámbito social y jurídico

**Colaboración y Participación de Agentes Sociales** Implicados como medio de difusión del programa, detección de situaciones y cauce de acercamiento a los afectados

## PRINCIPIOS

1. **Mediación** como metodología de trabajo a lo largo de todo el proceso
2. **Voluntariedad** de las partes interesadas
3. **Buena Fe** del Deudor. Situaciones derivadas de circunstancias socioeconómicas sobrevenidas y ajenas a la voluntad del afectado
4. **Respuestas Integrales y coordinadas** que contemplen las situaciones de exclusión y vulnerabilidad social desde todos los enfoques necesarios
5. **Inmediatez** en la atención si la situación así lo requiere

## SERVICIOS

### INFORMACIÓN

A las personas residentes en el Municipio de Zaragoza en cuestiones y recursos relacionados con el objetivo del Programa

Se realizará en la Unidad de Información y Atención Ciudadana (UIAC) de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda

### ASESORAMIENTO

Realizado por profesionales especializados en los aspectos concretos de cada una de las necesidades

Se inicia una vez informado el ciudadano en la UIAC o en aquellos casos en que la demanda viene derivada de otros Servicios Municipales

### INTERVENCIÓN-MEDIACIÓN

Coordinada entre los diferentes profesionales que integran los equipos de trabajo y el resto de técnicos que puedan tener relación directa con la situación a intervenir

Si la situación así lo requiere de establecerá una atención/intervención urgente que se adapte a los plazos que vengan impuestos

## DISPOSITIVO DE GESTIÓN: MESA DE COORDINACIÓN

**Instrumento técnico** de Coordinación  
y Órgano de asesoramiento, seguimiento  
y participación de todos sus integrantes

Integrada por **representantes técnicos** del ámbito social  
y de vivienda y del ámbito legal y judicial

Entre las funciones básicas a realizar se contemplan funciones  
de **colaboración, consultivas, de participación y seguimiento**  
**y de resolución** coordinada de las diferentes situaciones  
atendidas desde el programa

## LÍNEAS DE TRABAJO - MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### *Mediación* *en Deuda* *Hipotecaria*

**Colaboran:**



Dirección General  
de Vivienda y  
Rehabilitación



Real e Ilustre  
Colegio de  
Abogados  
de Zaragoza



Colegio Profesional  
de Trabajadores  
Sociales de Aragón

### **OBJETIVOS**

Plantear medidas correctoras que permitan mantener el pago de las cuotas y eviten los procesos de ejecución hipotecaria

Negociar medidas alternativas a las dificultades derivadas del impago que faciliten que las personas afectadas puedan conservar la vivienda

Evitar, siempre que sea posible, los lanzamientos derivados de la falta de pago de los créditos hipotecarios

## LÍNEAS DE TRABAJO – MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

### *Mediación en Deuda Hipotecaria*

#### **ACCIONES PROTEGIDAS**

Ciudadanos que quieren adquirir una vivienda y necesitan información acerca de las directrices básicas sobre su adquisición

Ciudadanos que en previsión de una situación laboral inestable prevén impago de la hipoteca

Ciudadanos que se encuentran en situación de impago de la hipoteca de la vivienda en la que viven y necesitan asesoramiento y/o mediación ante la entidad financiera.

Ciudadanos que se encuentran en situaciones de reclamación judicial de la deuda hipotecaria

#### **Personas físicas y sus unidades de convivencia:**

- ✓ Residentes en Zaragoza
- ✓ Propietarios/as de una única vivienda que constituye su domicilio habitual, que no tengan otras viviendas en propiedad
- ✓ Que estén afectadas por situaciones objetivas de sobreendeudamiento y/o riesgo residencial

## LÍNEAS DE TRABAJO – MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO

### **Mediación en** **Arrendamiento** **de Vivienda**

#### **Colaboran:**



Colegio Profesional  
de Trabajadores  
Sociales de Aragón



Real e Ilustre  
Colegio de  
Abogados  
de Zaragoza

### **OBJETIVOS**

**Informar** a personas residentes en el Municipio de Zaragoza, sobre procedimientos concretos derivados de conflictos en la relación arrendaticia o de uso y, especialmente, ante las dificultades planteadas en el pago de la renta

**Plantear medidas correctoras** que permitan mantenerse en la vivienda y cumplir las obligaciones económicas y negociar medidas alternativas

Encontrar **vías de mediación** en los casos de posibles procedimientos de desahucio, facilitando una vía de comunicación y mediación entre la propiedad y la parte arrendataria, la información y orientación dirigidos a encontrar una solución consensuada que pueda evitar o finalizar una demanda judicial

## LÍNEAS DE TRABAJO – MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO

### *Mediación en Arrendamiento de Vivienda*

### **ACCIONES PROTEGIDAS**

Situaciones en las cuales haya cuotas pendientes de pago, pero aún no se ha interpuesto demanda

Situaciones en las cuales se haya dejado de pagar el arrendamiento, se ha interpuesto demanda por el arrendador y el procedimiento judicial se encuentra en cualquiera de las fases procesales

Situaciones en las que la unidad familiar afectada carece de título jurídico o éste es insuficiente para el uso de la vivienda que constituye domicilio habitual, en el caso de que el titular de la misma sea persona jurídica

**Pueden acogerse al Programa** Personas físicas y sus unidades de convivencia :

- Arrendatarios/as de una vivienda en el término municipal de Zaragoza, que constituya su domicilio habitual, en la que figuren empadronadas, que no dispongan de viviendas / patrimonio para atender el pago de la renta
- Ingresos unidad familiar no superiores a 3 veces el IPREM (aprox. 22.365,42 €)
- Que estén afectadas por situaciones objetivas de sobreendeudamiento y/o riesgo residencial

## LÍNEAS DE TRABAJO

### **Punto de Asesoría Energética**



Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union

### **OBJETIVOS**

Puesta a disposición del ciudadano de un punto de información sobre energía en el hogar que contemple atención especializada y asesoramiento en cuestiones de:

- Información al ciudadano y consultas en esta materia (ayudas, tipos de tarifas y potencias, sistemas existentes)
- Ahorro energético en el hogar mediante la realización de una asesoría energética gratuita en el marco del proyecto Europeo FIESTA

## LÍNEAS DE TRABAJO

### **Punto de Asesoría Energética**



Co-funded by the Intelligent Energy Europe  
Programme of the European Union

### **ACCIONES PROTEGIDAS**

- Ciudadanía en general que realice consultas sobre la materia en horario de atención (miércoles de 9:00- 14:00) o en el correo electrónico:  
[asesoriaenergetica@zaragozavivienda.es](mailto:asesoriaenergetica@zaragozavivienda.es)
- Ciudadanos en riesgo de pobreza energética: detección de casos de pobreza energética y puesta en contacto con los servicios sociales e información de los recursos existentes en la ciudad
- Familias interesadas en ahorrar en su hogar: realización de una auditoría energética de sus hábitos, instalaciones y características de la vivienda para asesorarles sobre las posibles mejoras

Pueden acogerse al Programa la ciudadanía en general y las familias, objetivo del proyecto Europeo TRIBE

# **Oficina** **Municipal** **de Vivienda**

**Mediación**  
**en Deuda**  
**Hipotecaria**

**Mediación en**  
**Arrendamiento**  
**de Vivienda**

**Punto**  
**de Asesoría**  
**Energética**

**Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.**  
**c/ San Pablo nº 48**

## **Atención al Público:**

De lunes a jueves  
de 9:00 a 17:00 horas  
(ininterrumpidamente)  
Viernes de 9:00 a 14:00

Del 15 de junio al 15  
de septiembre:  
de lunes a viernes  
de 9:00 a 14:00 horas

[oficinavivienda@zaragozavivienda.es](mailto:oficinavivienda@zaragozavivienda.es)