



CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA I EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA RELATIU A LA XARXA DE SERVEIS DE MEDIACIÓ EN MATÈRIA D'HABITATGE (MEDIEM)

REUNITS

D'una banda, Sílvia Grau i Fontanals, que intervé en aquest acte en qualitat de directora de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, en virtut del nomenament contingut en l'Acord de Govern 238/2022, de 15 de novembre, i de conformitat amb les funcions que li atribueix l'article 2.2 h) dels estatuts de l'Agència de l'Habitatge aprovats pel Decret 157/2010, de 2 de novembre, i l'article 7.3 e) de la Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

D'altra banda, Esther Giménez-Salinas i Colomer, síndica de greuges de Catalunya, que intervé en aquest acte en representació de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, amb NIF S0800108C i domicili al passeig de Lluís Companys, 7, de Barcelona, en virtut de les atribucions que li confereix la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges (DOGC núm. 5536, de 30.12.2009), i el seu Reglament d'organització i de règim intern.

Ambdues parts es reconeixen mútuament la capacitat necessària per signar aquest conveni i

EXPOSEN

I. Que l'article 2 de la Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, estableix com a objectius de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (en endavant, AHC) l'execució i la gestió de les polítiques d'habitatge que són competència de la Generalitat de Catalunya i, especialment, les relatives a les actuacions públiques en matèria d'habitatge, garantint la proximitat al territori.

L'article 3.1.q) de la Llei 13/2009 esmentada atorga a l'AHC la funció d'evitar que cap persona quedi exclosa d'un habitatge per motius econòmics i garantir així l'estabilitat i la seguretat de les persones més vulnerables.

II. Que l'AHC, davant dels problemes de la ciutadania per fer front al pagament dels préstecs o crèdits hipotecaris dedicats a la compra d'habitatge principal o per fer front al pagament de la renda de lloguer i d'impagament, i amb la finalitat d'evitar la pèrdua de l'habitatge i el risc d'exclusió residencial, ha impulsat el servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (en endavant, Ofideute), amb l'objectiu d'atendre les consultes que hi adrecin les persones sobre les dificultats relacionades amb el manteniment de l'habitatge i el pagament dels préstecs hipotecaris destinats a la compra del seu habitatge habitual i sobre les seves responsabilitats contractuals.





També ofereix la possibilitat d'intercedir entre les famílies i les entitats financeres titulars dels préstecs o propietàries dels habitatges, per arbitrar solucions proporcionades i adaptades a la capacitat actual de pagament de les persones afectades, de manera que la família pugui mantenir l'habitatge, retornar el crèdit o el deute acumulat, o arribar, en darrer terme, a la resolució no onerosa del contracte.

III. Que el servei d'Ofideute té la consideració de servei públic de consum segons el que estableix l'article 126.10 ap. 1 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, el qual determina que qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública que depengui d'una administració pública catalana que desenvolupi tasques d'assessorament a consumidors té la consideració de servei públic de consum.

L'article 2 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, determina que els serveis públics de consum són entitats acreditades per a la mediació.

IV. Que el Pla de Govern de la XII legislatura de la Generalitat de Catalunya va acordar, en data 25 de setembre de 2018, la implantació de la plataforma MEDIEM com a eina per a la millora de la gestió dels casos potencials de desnonament emparats per la normativa de mediació.

V. Que l'AHC impulsa la plataforma virtual MEDIEM, Xarxa de serveis de mediació en l'àmbit de l'habitatge de Catalunya, amb l'objectiu de fomentar la mediació, enfortir coneixements i compartir bones pràctiques i experiències amb les entitats que col·laboren amb el servei d'Ofideute.

VI. Que el Síndic de Greuges de Catalunya (en endavant, la sindicatura) és una institució que té la funció de protegir i defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania de Catalunya, en els àmbits i en la forma determinats per l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.

Amb aquesta finalitat, la sindicatura supervisa l'activitat de la Generalitat, la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen. També supervisa l'activitat de l'Administració local de Catalunya i la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen.

VII. Que en el marc d'aquestes competències, la sindicatura impulsa mesures de conciliació dins el seu àmbit d'actuació i, si escau, de mediació o de composició de controvèrsies. A més, dins de la seva activitat habitual, crea continguts i impulsa formacions i jornades que poden ser d'interès per a les persones vinculades a la mediació en l'àmbit de l'habitatge.





VIII. Que l'AHC i la sindicatura, en els seus àmbits d'actuació respectius, tenen interès a compartir experiències i coneixements sobre la mediació en l'àmbit de l'habitatge, a fi d'impulsar aquest mecanisme de resolució de conflictes en la gestió dels casos potencials de desnonament i de difondre continguts i formació sobre aquesta matèria entre les persones usuàries de la plataforma MEDIEM.

IX. Que l'article 108.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, preveu que les administracions públiques de Catalunya poden subscriure convenis i protocols amb altres administracions públiques i amb els organismes i les entitats públiques que en depenen o que hi estan vinculats, en l'àmbit de les competències respectives i per a la consecució de finalitats d'interès comú.

D'acord amb el que s'ha exposat, les parts subscriuen aquest conveni amb subjecció a les següents:

CLÀUSULES

Primera. Objecte

L'objecte d'aquest conveni és establir els termes de col·laboració entre l'AHC i la sindicatura a fi de compartir experiències i coneixements sobre la mediació en l'àmbit de l'habitatge amb els professionals de les administracions, de les entitats del tercer sector, de les universitats, dels col·legis i les associacions professionals i de les entitats de la Generalitat de Catalunya.

La sindicatura i l'AHC es reconeixen l'interès comú d'impulsar la mediació i tenen la intenció de col·laborar per assolir aquest objectiu comú.

Segona. Obligacions de les parts

1. La sindicatura es compromet a:

- Adherir-se a la plataforma MEDIEM, mitjançant la signatura d'aquest conveni.
- Donar a conèixer, a través de la plataforma MEDIEM, les actuacions més destacades i/o rellevants que la institució porti a terme amb relació al dret a l'habitatge.

2. L'AHC, per la seva part, es compromet a:

- Donar accés a la plataforma MEDIEM a les persones que designi la sindicatura.
- Difondre a la plataforma MEDIEM els continguts i les actuacions que li faciliti la sindicatura, citant la font corresponent.

3. Ambdues parts es comprometen a fomentar la comunicació mútua i a col·laborar en totes les iniciatives que tinguin per objecte avançar en la garantia del dret a l'habitatge, com per exemple organitzar o participar en formacions, jornades o grups de treball per impulsar la millora de l'actuació administrativa o reformes legislatives.





4. Ambdues parts donen el consentiment perquè l'altra utilitzi les seves imatges (logotips, etc.), amb l'autorització prèvia de la part que la cedeix, amb l'objectiu d'evidenciar en les seves actuacions l'interès mutu per l'impuls de la mediació.

Tercera. Protecció de dades de caràcter personal

L'obtenció, la cessió i la conservació de dades personals de les actuacions que es derivin de l'aplicació d'aquest conveni queden subjectes, en tot cas, al règim de confidencialitat i protecció de dades que preveuen la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i qualsevol altra norma vigent o que en el futur pugui promulgar-se sobre la matèria.

La documentació i la informació obtingudes que tinguin caràcter confidencial no poden ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport, ni se'n pot fer un tractament o edició informàtics, ni es poden transmetre a terceres persones fora de l'àmbit estricte de les actuacions vinculades a aquest conveni.

Pel que fa a la incorporació a la plataforma MEDIEM:

- La sindicatura enviarà a l'AHC, mitjançant l'adreça electrònica mediemhabitatge@gencat.cat, una fitxa amb les dades de contacte de la institució i de les persones que tindran accés a la plataforma (segons model que s'adjunta com a ANNEX 1).

Així mateix, la sindicatura informará el seu personal sobre la possibilitat de registrar-se per accedir a la plataforma MEDIEM de l'AHC, i facilitarà al personal el document elaborat per l'AHC, com a responsable del tractament, a fi de donar-los d'alta a la plataforma MEDIEM i recollir el seu consentiment per al tractament de les seves dades personals. S'adjunta el model d'aquest document com a ANNEX 2.

Les persones que es vulguin registrar a la plataforma MEDIEM han d'enviar aquest document a l'AHC, mitjançant l'adreça electrònica següent: mediemhabitatge@gencat.cat.

- Pel que fa als continguts i les actuacions en l'àmbit d'habitatge que la sindicatura proporciona a l'AHC perquè en faci difusió a través de la plataforma MEDIEM, la sindicatura comunicarà les dades identificatives de les persones físiques que han elaborat aquests continguts (nom i cognoms i adreça electrònica de contacte), a fi que l'AHC pugui fer efectiu el seu dret d'informació. La sindicatura ha de fonamentar aquesta comunicació de dades en alguna de les bases jurídiques previstes en l'article 6.1 del Reglament (UE) 2016/679 (Reglament general de protecció de dades, RGPD) i, amb caràcter previ, també ha d'informar les persones afectades que les seves dades identificatives es comunicaran a l'AHC.

- D'altra banda, s'informa els representants de les parts d'aquest conveni que les seves dades seran tractades per l'altra part, com a responsable del tractament, amb la finalitat de permetre'n el desenvolupament, compliment i control. La base del tractament és el compliment de la relació establerta (art. 6.1.b RGPD) i les dades es conserven amb caràcter permanent.

Les dades de les parts poden comunicar-se a tercers únicament si és necessari per complir les seves respectives obligacions contractuals o legals de conformitat amb la normativa vigent, com ara la publicació al Registre de convenis de la Generalitat. Les





dades tractades per subscriure aquest conveni són necessàries per subscriure'l, i negar-se a facilitar-les comporta la impossibilitat de fer-ho. Les persones afectades poden exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat, i poden interposar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades si l'entitat responsable és l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. També poden presentar una reclamació prèvia davant el delegat de protecció de dades corresponent. L'adreça electrònica per posar-se en contacte amb el delegat de protecció de dades del Síndic de Greuges de Catalunya és dpd@sindic.cat, i la del delegat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya és dpo.ahc@gencat.cat.

- Les dades de contacte de la sindicatura i de l'AHC són les adreces electròniques sindic@sindic.cat i protdades@gencat.cat, respectivament.

Quarta. Comissió de Seguiment

Es constitueix la Comissió de Seguiment d'aquest conveni amb dos representants de cada part, que tenen les funcions de fer un seguiment efectiu del grau de compliment dels objectius i dels compromisos adquirits i resoldre les controvèrsies que puguin sorgir en la interpretació i el compliment d'aquest conveni.

Aquesta comissió està integrada per les persones següents:

- Per part de la sindicatura, l'adjunt o adjunta general (o la persona en qui delegui) i un assessor o assessora de la institució de l'àmbit del dret a l'habitatge.
- Per part de l'AHC, la persona responsable de l'Àrea d'Assessorament sobre el Deute Hipotecari i el director operatiu o directora operativa d'actuacions d'urgència en matèria d'habitatge, o la persona en qui deleguin.

Els resultats d'aquest seguiment, juntament amb l'avaluació final dels serveis prestats, seran determinants per considerar la possibilitat de prorrogar el conveni, tal com preveu la clàusula sisena.

La Comissió s'ha de reunir com a mínim un cop l'any o sempre que ho sol·liciti una de les parts, i pot assistir a les reunions de la Comissió el personal tècnic que les parts considerin necessari.

Cinquena. Despeses

Aquest conveni no comporta despeses o aportacions econòmiques amb càrrec al pressupost de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ni al del Síndic de Greuges de Catalunya.

Sisena. Vigència

Aquest conveni és vigent des del moment de la signatura i té un període de vigència de quatre anys. No obstant això, es pot prorrogar per un període addicional màxim de quatre anys més, d'acord amb l'article 49 h) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, per acord mutu de les parts, sempre que qualsevol de les parts signatàries ho demanin per escrit, amb un preavís d'un mes abans que venci el termini establert.

Setena. Causes de resolució





Són causes de resolució d'aquest conveni:

- a) El compliment de l'objecte del conveni.
- b) La finalització del termini de vigència acordat en la clàusula anterior, incloses les pròrrogues, si n'hi ha.
- c) L'acord mutu de les parts, que ho han de manifestar per escrit.
- d) L'incompliment de les obligacions assumides per les parts en aquest conveni o de les disposicions legalment aplicables. En aquest cas, la part interessada pot exigir-ne el compliment efectiu i, en cas que no es produeixi, ha de comunicar a l'altra part la seva intenció de resoldre anticipadament el conveni, amb una antelació mínima de quinze dies.
- e) La denúncia anticipada de qualsevol de les parts de l'existència de causes excepcionals i justificades que dificulten o impossibiliten complir el contingut del conveni. La denúncia s'ha de comunicar a l'altra part amb una antelació mínima de tres mesos.
- f) La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de complir l'objecte del conveni.
- g) Les causes generals establertes per la legislació vigent.

En els supòsits de resolució anticipada del conveni, la Comissió de Seguiment ha de fer constar en acta la forma de finalitzar les actuacions i els compromisos en curs, ha d'establir un termini improrrogable per finalitzar-los i ha d'informar del motiu o de la causa de l'extinció del conveni.

Vuitena. Règim jurídic i controvèrsies

Aquest conveni té naturalesa administrativa i es regeix per les seves clàusules i pels principis de col·laboració, bona administració i confiança legítima que informen l'activitat administrativa. Així mateix, se li apliquen les previsions contingudes en els articles 108 i següents de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i els principis que regeixen les relacions interadministratives, en el marc dels articles 48 i següents de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i per remissió de la disposició adicional vint-i-dosena d'aquesta llei.

Les parts es comprometen a resoldre de mutu acord les diferències que puguin sorgir en l'execució i interpretació d'aquest conveni, a través de la Comissió de Seguiment.

Tanmateix, les qüestions litigioses que puguin sorgir sobre el compliment d'aquest conveni s'han de resoldre per la jurisdicció contenciosa administrativa, d'acord amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Novena. Publicitat

En compliment del que preveu l'article 110.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, aquest conveni s'ha de publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i en el Registre de convenis de col·laboració i cooperació de la Generalitat de Catalunya, sens perjudici del compromís d'ambdues parts de fer-ne difusió als seus llocs web respectius.





Agència de l'Habitatge
de Catalunya



I, en prova de conformitat, les parts signen aquest conveni a Barcelona, en la data que consta a les signatures electròniques.

Esther Giménez Salinas
Síndica de Greuges de Catalunya

Sílvia Grau i Fontanals
Directora de l'Agència de l'Habitatge
de Catalunya



Doc.original signat per:
Esther Giménez-Salinas i
Colomer 02/06/2023,
Sílvia Grau Fontanals
02/06/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 06/06/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



03SUSBSO44DC7D74BURT9XXEPOQO0SLH

Data creació còpia:
06/06/2023 11:58:10

Pàgina 7 de 7