

# CATÁLOGO DE SERVICIOS

JUNIO 2017

# Cientes de Alokabide:

## CLIENTES ALOKABIDE Y SUS NECESIDADES.



### CLIENTES DE ALOKABIDE

SERVICIOS DE ALOKABIDE	1. PROPIETARIO ENTIDAD.	2. PROPIETARIOS PRIVADOS.	3. PROPIETARIO INSTITUCIÓN..	4. SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO.	5. SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS.	6. SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO ENTIDAD.	7. INQUILINO.	8. INQUILINO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS..	9. VENDEDOR Y COMPRADOR.	10. SOCIEDAD.	11. COMUNIDADES.
	1. SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. SERVICIO DE INCORPORACIÓN DE VIVIENDAS-EDIFICIOS AL ALQUILER PÚBLICO.	✓	✓	✓							
	3. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EN ADJUDICACIÓN O ENTREGA DE VIVIENDAS.				✓	✓	✓				
	4. SERVICIO DE REUBICACIONES.						✓	✓			
	5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VIVIENDAS/EDIFICIOS.	✓	✓	✓			✓	✓			✓
	6. SERVICIO DE GESTIÓN DE DEUDAS-PROBLEMAS DE PAGO.						✓	✓			
	7. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO E INTERVENCIÓN SOCIAL.							✓			
	8. SERVICIO DE FACTURACIÓN.	✓	✓	✓			✓	✓			
	9. SERVICIO DE GESTIÓN DE RESCISIONES-VENCIMIENTO DE CONTRATO.	✓	✓	✓			✓	✓			
	10. SERVICIO DE GESTIÓN DE COMUNIDADES.	✓		✓			✓	✓			✓
	11. SERVICIO DE GESTIÓN DE TANTEOS Y OFERTAS DE VENTA.								✓		
	12. SERVICIO DE AJUSTES-MODIFICACIONES CONTRACTUALES.		✓				✓	✓			
	13. SERVICIO DE GESTIÓN DE INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES.		✓				✓	✓			
14. SERVICIO DE GESTIÓN DE SUMINISTROS.	✓	✓	✓			✓	✓				

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN	VENDEDOR COMPRADOR	SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO ENTIDAD	SOLICITANTE ADJUDICATARIO	SOLIC.-ADJ. NECESID. ESPECÍFICAS	COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPECÍF.
Asegurar pago Revalorización active	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad	Seguridad Rapidez en la gestión	Adecuación Flexibilidad	Estabilidad Vital Adaptación+Adecua ción	Acceso rápido Flexibilidad	Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención,cohesion social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social		Desarrollo de un Proyecto Reputación	Integración (cultural)	1º Escalón de dependencia	Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración		Estabilidad	Estándar de confort			Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente		Precio					Rapidez en la solución
									Cambio de vida Nexos con SSBB

# 1. SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN

DEFINICIÓN: ATENDER LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DEMANDADAS POR LOS CLIENTES Y GESTIÓN DEL ACCESO A LAS OFICINAS PÚBLICAS



1.A	sub-servicio suministro Información general	Dar respuesta a las necesidades de información que demandan a Alokabide.	✓	✓	✓	✓	✓	
1.B	sub-servicio solicitudes/impresos y asesoría sobre los mismos	Facilitar los documentos disponibles y aclarar la cumplimentación de los mismos para el inicio de los trámites oportunos.	✓	✓	✓	✓	✓	
1.C	sub-servicio recepción-registro de documentación, justificantes, llaves y accesos.	Recogida, identificación y registro de los documentos y/o llaves aportados por el cliente y emisión de los justificantes oportunos. Registro e identificación de accesos a las instalaciones.	✓		✓			
1.D	sub-servicio de gestión de quejas /sugerencias / agradecimientos	Recepción, gestión y respuesta de las demandas planteadas por los clientes en este ámbito.	✓	✓	✓			✓
1.E	sub-servicio de orientación y derivado de necesidades	Orientar y derivar las necesidades a las entidades o las instituciones competentes en cada caso.	✓	✓			✓	
1.F	sub-servicio de gestión de citas	Concertación de citas para trámites que requieran atención presencial	✓	✓	✓			✓

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN	SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO ENTIDAD					
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad	Adecuación Flexibilidad					
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social	Desarrollo de un Proyecto Reputación					
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración Servicio Excelente	Estabilidad Precio					

## 2. SERVICIO DE INCORPORACIÓN DE VIVIENDAS - EDIFICIOS AL ALQUILER PÚBLICO

DEFINICIÓN: ASESORAMIENTO Y TRAMITES A LOS PROPIETARIOS PARA GARANTIZAR QUE LOS EDIFICIOS Y VIVIENDAS QUE SE INCORPORAN A LA GESTIÓN DE ALOKABIDE CUBRAN LAS NECESIDADES DE LOS INQUILINOS Y SUS COMUNIDADES

### VIVIENDAS



2.A	sub-servicio orientación y asesoramiento sobre contrato/ convenio.	Orientación y asesoramiento sobre las condiciones contractuales para la admisión e información sobre las distintas fases de puesta en alquiler (precios, plazos...): Información general completa de la gestión del arrendamiento.	✓	✓	✓	✓
2.B	sub-servicio de orientación y asesoramiento sobre vivienda	Información de las características técnicas necesarias para la admisión en los distintos programas.	✓	✓	✓	✓
2.C	sub-servicio de informes técnicos de vivienda	Realización de informes técnicos con las características de la vivienda, requisitos y propuesta de adecuación.	✓	✓	✓	
2.D	subs. entrega de llaves / posesión vivienda y firma de contrato o convenio.	Servicio de firma de convenios y contratos y entrega de la posesión de la vivienda. Incluye la custodia de las llaves hasta el inicio del arrendamiento.	✓			

### EDIFICIOS



2.E	sub-servicio puesta en marcha (TECNICO)	Servicio de coordinación de trámites, pruebas y revisiones de los edificios y sus instalaciones para garantizar su funcionamiento y seguridad para el alquiler	✓	✓		✓
2.F	sub-servicio de arranque comunidad	Servicio de coordinación de trámites necesarios para la constitución de la comunidad y su alta administrativa (contrato del administrador, CIF, libro del edificio) y económica (cuota).	✓	✓	✓	

Quiero dejar mi vivienda o edificio para que lo gestione Alokabide

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN				COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad				Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social				Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imagen / Reputación	Colaboración					Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente						Rapidez en la solución
								Cambio de vida Nexos con SSBB

### 3. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EN ADJUDICACIÓN O ENTREGA DE VIVIENDAS

DEFINICION: ACOMPAÑAMIENTO EN TRAMITES NECESARIOS EN LA FIRMA DE CONTRATO-CONVENIO Y POSTERIOR DISPOSICIÓN DE LA VIVIENDA

Entidad



Adjudicatario



Adjudicatario específico



3.A	sub-servicio de notificaciones	Facilitar comunicaciones necesarias para dotar de información necesaria hasta la firma del contrato			✓		✓
3.B	sub-servicio orientación-aclaración	Servicio de aclaración de las notificaciones y ofrecer información adicional	✓	✓	✓	✓	
3.C	sub-servicio asesoramiento	Apoyo en trámites necesarios hasta la firma del contrato	✓	✓			
3.D	sub-servicio entrega de llaves y firma de contrato	Información y asesoramiento sobre cuestiones particulares del funcionamiento de la vivienda/edificio y entrega de llaves correspondiente. Apoyo y asesoramiento en la firma del contrato de cara al inicio de la gestión del arrendamiento.	✓				

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN				COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad				Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social				Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración					Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente						Rapidez en la solución
								Cambio de vida Nexos con SSBB

## 4. SERVICIO DE REUBICACIONES

DEFINICIÓN: GARANTIZAR LA ADECUACIÓN DE LA VIVIENDA A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL ARRENDATARIO DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE Y A LA DISPONIBILIDAD DE VIVIENDAS

Necesito cambiar de vivienda

						
<b>4.A</b>	sub-servicio de información de opciones existentes	Información de las opciones de reubicación posibles, condiciones que deben darse para la reubicación y limitaciones existentes en cuanto a disponibilidad.	✓	✓	✓	
<b>4.B</b>	sub-servicio orientación y asesoramiento: (incluye: búsqueda de vivienda, tramitación orden de excepción, informe técnico)	Coordinación de los distintos servicios necesarios para la reubicación. Orientación y asesoramiento sobre la resolución con su correspondiente notificación de aceptación o rechazo.	✓	✓	✓	

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN	COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad	Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social	Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imagen / Reputación	Colaboración		Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente			Rapidez en la solución
					Cambio de vida Nexos con SSBB

## 5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VIVIENDAS /EDIFICIOS

DEFINICIÓN: SERVICIO DE MANTENIMIENTO (PREVENTIVO Y CORRECTIVO) Y CONSERVACIÓN DEL EDIFICIO Y VIVIENDAS GESTIONADAS POR ALOKABIDE

### 5.1 Servicio de gestión de averías e incidencias técnicas en vivienda (mantenimiento correctivo)

#### INQUILINO



5 I.A	sub-servicio información/ orientación	Servicio de valoración de las incidencias registradas, derivando a los profesionales competentes (informes técnicos, visitas a viviendas, reclamaciones constructoras) para su resolución.	✓	✓	✓	✓
5 I.B	sub-servicio asesoramiento técnico (derivar-comunicar)	Servicio de asesoramiento para la resolución de incidencias técnicas en el ámbito del uso y mantenimiento de la vivienda por parte del inquilino y proponiendo las actuaciones necesarias para su resolución.	✓	✓	✓	✓
5 I.C	sub-servicio reparaciones	Servicio de coordinación de trámites necesarios para reparar las inc. técnicas; valoradas previamente, con los proveedores necesarios.		✓	✓	
5 I.D	sub-servicio gestión de siniestros	Servicio de coordinación de trámites necesarios para reparar siniestros registrados, con el seguro	✓			

### 5.P Servicio de mantenimiento de viviendas y edificios (mantenimiento preventivo)

#### PROPIETARIO



5P.A	sub-servicio preventivo	Servicio de revisión e inspecciones periódicas en viviendas y edificios para su correcto mantenimiento y conservación (según establece Plan de Mantenimiento y conservación de edificios diseñado por Alokabide)	✓	✓	✓	✓
5P.B	sub-servicio asesoramiento técnico (derivar-comunicar)	Servicio de asesoramiento para la resolución de incidencias técnicas en el ámbito del propietario y proponiendo las actuaciones necesarias para su resolución	✓	✓	✓	✓
5 P.C	sub-servicio reparaciones	Servicio de coordinación de trámites necesarios para reparar las inc. técnicas; valoradas previamente	✓	✓	✓	✓
5 P.D	sub-servicio gestión de siniestros	Servicio de coordinación de trámites necesarios para reparar siniestros registrados, con el seguro	✓	✓	✓	✓
5 P.E	sub-servicio de mantenimiento de condiciones de habitabilidad	Servicio de asesoramiento y coordinación de trámites necesarios para garantizar las condiciones de habitabilidad de la vivienda	✓	✓	✓	✓

							INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPEC.
							Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
							Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
							Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
								Rapidez en la solución
								Cambio de vida Nexos con SSBB

## 6. SERVICIO DE GESTIÓN DE DEUDAS –PROBLEMAS DE PAGO

DEFINICION: EVALUACIÓN DE SITUACIONES DE IMPAGO DE LOS ARRENDATARIOS Y PROPUESTA DE ALTERNATIVAS DE PAGO ADAPTADAS A SUS SITUACIONES PARTICULARES

No puedo pagar

						
6.A	sub-servicio notificaciones	Facilitar la información y formas de pago, para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de abono de la renta y otras cantidades exigibles que no hayan sido atendidas en el plazo fijado en el contrato.			✓	✓
6.B	sub-servicio de diagnóstico y asesoramiento	Evaluar situaciones de impago de los arrendatarios, analizar medidas para su corrección, asesorar sobre los recursos existentes dentro y fuera de Alokabide y ofrecer posibles alternativas para reconducir la situación y poder hacer frente al cumplimiento del contrato	✓		✓	✓
6.C	sub-servicio de acuerdos de pago	Ofrecer a los inquilinos, que se encuentren en dificultades para el pago de la deuda de alquiler de la vivienda, la posibilidad de fraccionar el pago de la misma adecuándose a los recursos que tengan y teniendo en cuenta el plazo de vigencia del contrato.	✓			
6.D	sub-servicio rentas especiales	Revisar la cuantía de la renta para reducirla temporalmente a aquellos arrendatarios cuyos ingresos hayan disminuido significativamente por circunstancias sobrevenidas que pueden encontrarse en situación de riesgo de incurrir en impago.	✓			



PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN							INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad							Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social							Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imagen / Reputación	Colaboración							Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente								Rapidez en la solución
										Cambio de vida Nexos con SSB

## 8. SERVICIO DE FACTURACIÓN

DEFINICIÓN: GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN DE CONCEPTOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS VINCULADOS AL CONTRATO.

### 8 PR: PROPIETARIOS



<b>8.P.A</b>	sub-notificaciones y emisión de certificados	Emisión de comunicaciones y certificaciones relacionadas con la gestión del cobro y pago de la renta y otros conceptos.			✓	
<b>8.P.B</b>	sub-servicio orientación-asesoramiento en la resolución de la solicitud	Aclaración de dudas en torno a los conceptos facturados y plazos	✓	✓	✓	
<b>8.P.C</b>	Sub-servicio de liquidaciones	Gestión de carga de ficheros o envío e memorias que recogen la facturación, los cobros, los gastos y las renovaciones de renta trimestrales al cliente.				
<b>8.P.D</b>	Sub-servicio adecuación del modo de facturación al inquilino y propietario.	Facilitación de pagos mediante domiciliación, flexibilidad etc.	✓	✓		

### 8 PI: INQUILINOS



<b>8.I.A</b>	sub-notificaciones y emisión de certificados	Emisión de comunicaciones y certificaciones relacionadas con la gestión del cobro y pago de la renta y otros conceptos.			✓	
<b>8.I.B</b>	sub-servicio orientación-asesoramiento en la resolución de la solicitud	Aclaración de dudas en torno a los conceptos facturados y plazos	✓	✓	✓	
<b>8.I.C</b>	Sub-servicio adecuación del modo de facturación al inquilino y propietario.	Facilitación de pagos mediante domiciliación, flexibilidad etc.				

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN							INQUILINO	INQUILINO CON NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad							Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social							Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración							Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente								Rapidez en la solución
										Cambio de vida Nexos con SSBB

## 9. SERVICIO DE GESTIÓN DE RESCISIONES-VENCIMIENTO DE CONTRATO

DEFINICION: ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA FINALIZACIÓN Y/O PARALIZACIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO MEDIANTE LA REVISIÓN DE REQUISITOS PARA SU RENOVACIÓN O PARA LA GESTIÓN DE ENTREGA DE LA POSESIÓN DE VIVIENDA O LLAVES.

### Propietario



9 P.A	sub-servicio notificaciones	Servicio de comunicación del próximo vencimiento de contrato informando de criterios, plazos y documentación necesaria	✓	✓			
9 P.B	sub-servicio orientación y asesoramiento	Servicio de valoración de expediente de vencimiento, proponiendo las acciones necesarias para la finalización o renovación del contrato.	✓	✓			
9 P.C	sub-servicio gestión devolución viviendas /edificios	Servicio de coordinación de trámites necesarios para la finalización y/o paralización temporal del contrato y devolución de la vivienda al propietario (incluye trámites como recepción de llaves-posesión vivienda y rescisión del contrato)	✓	✓			
9 P.D	sub-servicio puesta a punto de vivienda /edificio	Servicio de preparación y puesta a punto de viviendas previas a su devolución a propietario y/o adjudicación a un nuevo adjudicatario.					

### Inquilino



9.I.A	sub-servicio notificaciones	Servicio de comunicación de próximo vencimiento de contrato informando de criterios, plazos y documentación necesaria				✓	
9.I.B	sub-servicio orientación y asesoramiento	Servicio de valoración de expediente y derivación para su gestión proponiendo las acciones necesarias para una satisfactoria salida y/o renovación.	✓				
9.I.C	sub-servicio gestión de la rescisión del contrato	Servicios de coordinación de trámites necesarios para la entrega de llaves y posesión de la vivienda	✓				
9.I.D	sub-servicio gestión devolución fianzas	Servicio de valoración de fianza y coordinación de trámites necesarios para su abono y comunicación del rechazo	✓			✓	

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN				COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO CON NECESIDADES ESPEC.
Asegurar pago Revalorización activo	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad				Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención, cohesión social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social				Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración					Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente						Rapidez en la solución
								Cambio de vida Nexos con SSBB

## 10.SERVICIO DE GESTIÓN DE COMUNIDADES

DEFINICIÓN: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, INTERVENCIÓN Y GESTIÓN DE COMUNIDADES.

						
10.A	sub -servicio gestión gastos y/o impagos comunitarios	Gestión de gastos comunitarios y establecimiento de las medidas comunitarias correspondientes	✓	✓	✓	✓
10.B	sub-servicio información general de aspectos comunitarios	Información general de aspectos comunitarios (actas, convocatorias y otras notificaciones de interés comunitario	✓		✓	
10.C	sub-servicio de mediación comunitaria	Intervención en conflictos comunitarios derivados de la convivencia	✓			
10.D	sub-servicio de gestión de incidencias técnicas	Asesoramiento y tramitación de incidencias de carácter técnico en el ámbito comunitario del edificio.	✓	✓		
10.E	sub-servicio administración energético	Administración y optimización de aquellos gastos derivados de instalaciones centralizadas de ACS y calefacción.	✓	✓		

			<b>VENDEDOR</b>							
			<b>COMPRADOR</b>							
			Seguridad							
			Rapidez en la gestión							

## 11.SERVICIO DE GESTIÓN DE TANTEOS Y OFERTAS DE VENTA

DEFINICION: GESTIÓN DE LA COMPRAVENTA DE VIVIENDA VPO PARA EL EJERCICIO DE DERECHO DE TANTEO U OFERTA DE VENTA

						
<b>11.A</b>	sub –servicio notificaciones	Servicio de comunicación de la adjudicación de una vivienda de VPO de segunda transmisión			✓	
<b>11.B</b>	sub-servicio orientación y asesoramiento	Servicio de orientación con respecto a la gestión de la compraventa de la vivienda	✓	✓		✓
<b>11.C</b>	Sub-servicio. Formalización de contrato /escritura	Formalización del contrato de compraventa o de escritura pública	✓			

PROPIETARIO PRIVADO					INQUILINO	INQUILINO NEC. ESPECIF.	COMUNIDAD	SOCIEDAD
Asegurar pago					Información	Información	Intermediación	Información
Revalorización activo					Rapidez en la solución	Intervención, cohesión social	Gestión econ. y comunitaria	Rapidez en la solución
Mantenimiento					Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato	Gestión energética	Estabilidad del contrato
Adaptación					Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones		Estabilidad condiciones
						Rapidez en la solución		
						Cambio de vida		
						Nexos con SSBB		

## 12.SERVICIO DE AJUSTES-MODIF. CONTRACTUALES

DEFINICION: MODIFICACIÓN Y AJUSTES DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO EN LO QUE A TITULARIDAD SE REFIERE



12.A	sub-servicio orientación, asesoramiento y/o modificación contractual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación y asesoramiento a clientes con contratos en vigor en los que se haya producido una modificación en las titularidades (fallecimiento, separación, divorcio) y adecuación de rentas.</li> <li>Adaptación del contrato a la nueva situación.</li> </ul>	 ✓	 ✓	 ✓	 ✓
------	---	---	--	--	--	--

PROPIETARIO PRIVADO					INQUILINO	INQUILINO NEC. ESPECIF.	COMUNIDAD	SOCIEDAD
Asegurar pago					Información	Información	Intermediación	Información
Revalorización activo					Rapidez en la solución	Intervención, cohesión social	Gestión econ. y comunitaria	Rapidez en la solución
Mantenimiento					Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato	Gestión energética	Estabilidad del contrato
Adaptación					Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones		Estabilidad condiciones
						Rapidez en la solución		
						Cambio de vida		
						Nexos con SSBB		

## 13. SERVICIO DE GESTIÓN DE INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

DEFINICION: DETECCIÓN Y GESTIÓN DE INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES CON EL OBJETIVO DE RECONducIR SITUACIÓN Y/O FINALIZAR RELACIÓN CONTRACTUAL

						
13.A	sub -servicio recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detección de incumplimientos contractuales y situaciones fraudulentas</li> <li>Recepción de quejas y reclamaciones sobre incumplimientos contractuales (subarriendo, mal uso, molestias vecinales)</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
13.B	sub-servicio valoración	Averiguación, constatación y valoración sobre comportamientos ilegales, molestos o que constituyan infracción en coordinación con otros agentes sociales, administradores, etc...	✓			
13.C	sub-servicio de coordinación	Puesta en marcha de acciones dirigidas a reconducir la situación, en coordinación con otros agentes sociales, administradores y el propio departamento.	✓			
13.D	sub-servicio de trámites judiciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno: preparación del expediente para interposición de demanda</li> <li>Interposición de demanda judicial dirigida a conseguir la resolución del contrato de arrendamiento y el desahucio del inquilino incumplidor.</li> </ul>	✓	✓		

PROPIETARIO PRIVADO	PROPIETARIO ENTIDAD	PROPIETARIO INSTITUCIÓN	VENDEDOR COMPRADOR	SOLICITANTE/ ADJUDICATARIO ENTIDAD	SOLICITANTE ADJUDICATARIO	SOLIC.-ADJ. NECESID. ESPECÍFICAS	COMUNIDAD	INQUILINO	INQUILINO NECESIDADES ESPECÍF.
Asegurar pago Revalorización active	Costes Profesionalidad	Seguridad Profesionalidad	Seguridad Rapidez en la gestión	Adecuación Flexibilidad	Estabilidad Vital Adaptación+Adecua ción	Acceso rápido Flexibilidad	Intermediación Gestión econ. y comunitaria	Información Rapidez en la solución	Información Intervención,cohesion social
Mantenimiento	Mantenimiento	Reputación social		Desarrollo de un Proyecto Reputación	Integración (cultural)	1º Escalón de dependencia	Gestión energética	Estabilidad del contrato	Estabilidad del contrato
Adaptación	Imágen / Reputación	Colaboración		Estabilidad	Estándar de confort			Estabilidad condiciones	Estabilidad condiciones
		Servicio Excelente		Precio					Rapidez en la solución
									Cambio de vida Nexos con SSBB

## 14. SERVICIO DE GESTIÓN DE SUMINISTROS

DEFINICION: SERVICIO DERIVADO DE LA GESTIÓN DE SUMINISTROS EN LA VIVIENDA

Propietario

Inquilino



14.A	Sub-servicio de gestión	Servicio de coordinación de trámites necesarios para la regulación de los consumos y los puntos de suministro en vivienda (alta, baja, boletines)			✓
14.B	sub-servicio información	Servicio de información a propietarios e inquilinos de los criterios establecidos para la correcta gestión de suministros	✓	✓	✓