



4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

4.2.11 Vivienda

Un total de 6 quejas hemos remitido a organismos homólogos ante la falta de competencias supervisoras de esta Institución sobre la actuación del organismo administrativo afectado, de las cuales 5 han sido derivadas a la Defensora del Pueblo y 1 al Justicia de Aragón.

En este último caso se encontraba la queja 16/5363, en la que su promotora aludía al **lanzamiento de su vivienda**, dándose la circunstancia de que residía en la provincia de Zaragoza.

Del resto, en la queja 16/2284, el interesado manifestaba su disconformidad con la **denegación de la prórroga de la ayuda de subsidiación** que venía disfrutando, siendo el organismo supervisable el Ministerio de Fomento.

En la queja 16/1221 se solicitaba la aplicación de oficio, por los juzgados, del mecanismo de **suspensión de los lanzamientos sobre viviendas** habituales de colectivos especialmente vulnerables, en virtud del art. 1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, siendo el organismo afectado el Ministerio de Justicia.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social se veía implicado en la queja 16/6235, en la que el interesado manifestaba que su vivienda habitual era objeto de **embargo por tener una deuda con la seguridad social**. Quería hacer un aplazamiento pero le pedían un dinero que en ese momento no tenía, estaba desesperado.

En el caso de la queja 16/6288, eran 2 los ministerios afectados, el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y el Ministerio de Fomento, ya que quien promovía la queja, un Ayuntamiento de la provincia de Sevilla, solicitaba el **incremento del número de viviendas de los bancos a disposición de las Administraciones Públicas**, para ello enviaba certificación del Acuerdo adoptado por el Pleno sobre el no desempeño por parte de las entidades bancarias del Convenio suscrito para el cumplimiento de la función social de la vivienda.

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

4.3.1 Quejas anónimas

...

En materia de **Vivienda**, se ha producido 1 inadmisión por esta causa, la queja 16/3281.

...

4.3.2 Duplicidad

...

En materia de **Vivienda** se ha dado 1 caso, la queja 16/3929, en la que se exponía que vivía en una vivienda en régimen de alquiler propiedad de AVRA totalmente insalubre, tenía un problema de atasco que los profesionales no pudieron resolver y, a pesar de que éstos realizaron un informe, y la interesada contactaba con la Agencia reiteradamente, el problema seguía sin solucionarse. Durante el desatasco se llenó el piso de aguas fecales inundándose el baño, su dormitorio y el de sus dos hijas, una de 16 años y otra de 9, teniendo



que soportar los olores tóxicos y mojándose de aguas fecales los muebles. No podía abrir grifos ni usar el váter, con lo que no se podían bañar, ni cepillarse los dientes, ni hacer uso de la lavadora ni del fregadero. Nada de nada. El problema se estaba tramitando en la queja 16/3947.

...

4.3.3 No irregularidad

...

En materia de **Vivienda**, por no apreciar actuación irregular del organismo competente en el asunto planteado, no se han admitido a trámite 12 quejas. Así ocurrió en la queja 16/1071, promovida por una madre de dos menores, que ante el desalojo por impago del alquiler necesitaba una vivienda. En contacto telefónico con la misma supimos que le habían ayudado a realizar el nuevo contrato de alquiler y pagado la renta de dos meses más la fianza, habiéndosele realizado también el informe social de necesidad de vivienda y recibido la baremación. Tenía pendiente acudir a una cita con los servicios sociales municipales y le indicamos que allí se informase de la bolsa de empleo municipal, del PACA y del salario social.

En lo que respecta a ayudas a la vivienda, sobre subvenciones y ayudas a acceso a VPO en la queja 16/2322, queja 16/1289 y queja 16/2393, se mostraba disconformidad con la inadmisión de la solicitud de prórroga de la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, al haber sido suprimidas estas ayudas de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Sobre subvenciones y ayudas a la rehabilitación, en la queja 15/5978 se exponía que tras participar en la convocatoria de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria, convocadas por Orden de 28 de abril de 2015, habían quedado en un puesto bajo de la lista de suplentes, por lo que veían muy improbable que se les adjudicase la ayuda solicitada, destinada a la instalación de un ascensor en el edificio, por ser éste absolutamente necesario, al existir vecinos con movilidad reducida.

En la queja 16/0889 se solicitó, en mayo de 2010, una subvención del programa de rehabilitación individualizada de vivienda, que fue concedida, por lo que la persona promotora de la queja decidió acometer las obras para las que estaba destinada (eliminación de barreras arquitectónicas y mejora de las condiciones de accesibilidad), comunicando su finalización y el abono de la ayuda a través del formulario habilitado a estos efectos. No obstante, su expediente se encontraba paralizado, al no existir la necesaria disponibilidad presupuestaria, requisito del que se hace depender el pago de estas ayudas y que viene a justificar, desde un punto de vista estrictamente legal, dicho retraso.

En cuanto a subvenciones y ayudas al alquiler, en la queja 15/6097 se mostraba disconformidad con su denegación, pero tras el examen de la documentación que se acompañaba, concluimos que desde un punto de vista estrictamente jurídico, la resolución denegatoria encontraba el necesario amparo legal. No obstante, y dadas las circunstancias que concurrían: su pareja no habitaba la vivienda de la que era propietario en un 50% junto con su hermano, que era quien habitaba dicho inmueble; éste se encontraba ubicado en un municipio distinto del de su lugar de residencia; ambos carecían de ingresos, ..., le aconsejamos que se dirigieran a Instituto Municipal de la Vivienda, participándole estas circunstancias, a fin de que dicho organismo tomase conocimiento de las mismas, las valorase y acordase lo procedente.

En la queja 16/3791, había sido excluido como beneficiario de la ayuda al alquiler para 2015, al no haber presentado el certificado de empadronamiento, por cuanto que en aquel momento no estaba aún empadronado.

Tampoco en la queja 16/3397 apreciamos irregularidad por desacuerdo con la decisión de AVRA de exigirle el pago del impuesto sobre bienes inmuebles que gravaba la vivienda que ocupaba en régimen de arrendamiento, por entender, que el sujeto pasivo del tributo que se le reclamaba era la mentada empresa pública.

...



4.3.4 Jurídico-privadas

...

Han sido 12 las relacionadas con materia de **Vivienda** rechazadas por esta causa. Entre éstas destacamo:

La queja 16/5367 en la se planteaba, por la propietaria, la mala gestión llevada a cabo por parte de la Agencia de la Propiedad Inmobiliaria a quien encomendó el alquiler de su vivienda pues el inquilino propuesto resultó ser una familia conflictiva, que no respetaba las normas de convivencia vecinal, y que además de adeudarle tres meses de renta, estaban sacando del domicilio enseres y objetos de su propiedad. Por todo ello había promovido contra su inquilino la correspondiente demanda de desahucio.

La queja 15/5608 tampoco pudo admitirse a trámite ya que el asunto planteado se refería a la pérdida del dinero entregado a cuenta de la adquisición de una vivienda y la desaparición de la constructora. Ni tampoco la queja 16/1056, en la que se exponían las irregularidades que había cometido en su gestión la agencia inmobiliaria que había intervenido como intermediaria en la compra de su vivienda. En todo caso, si era su intención continuar su reclamación ante la agencia inmobiliaria, le aconsejamos que se pusiese en contacto con un letrado en ejercicio, a fin de que fuese éste quien, tras estudiar su caso, le expusiese las vías que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses legítimos, así como sus posibilidades de éxito. Igualmente, en el supuesto de que no dispusiera de los medios económicos suficientes para poder promover las acciones judiciales oportunas, existía la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita. En todo caso, podía ponerse en contacto con el Colegio de abogados de su provincia, desde donde se le facilitaría cualquier información que pudiera necesitar.

En cuanto a propiedad horizontal se refiere, en la queja 15/5793 se discrepaba con los acuerdos y medidas adoptadas por la comunidad de propietarios, siendo la única vía que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses, la impugnación del acta aprobada en junta en la que se incluían los acuerdos a los que el promotor de la queja se oponía. A estos fines, sugerimos que solicitase los servicios de un letrado de oficio, quien tras estudiar el asunto podía asesorarle sobre las acciones a las que podría acogerse, así como las posibilidades de éxito de las mismas. También se le indicó la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita y donde acudir para ello.

...

4.3.5 Sin competencia

...

En materia de **Vivienda**, han sido 14 las quejas afectadas: queja 15/5768, queja 15/6145, queja 16/447, queja 16/1062, queja 16/1061, queja 16/940, queja 16/1869, queja 16/2088, queja 16/4087, queja 16/4868, queja 16/4414, queja 16/5178 y queja 16/5330, en relación todas ellas con las subvenciones y ayudas a acceso VPO, en las que se mostraba la disconformidad con la inadmisión de la solicitud de prórroga de la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, al haber sido suprimidas estas ayudas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

En cualquier caso, al tratarse la ayuda de subsidiación de préstamos de una ayuda de naturaleza estatal, esta Institución no puede realizar intervención alguna ya que únicamente podemos supervisar a la Administración Autónoma Andaluza. Es por ello que, si la intención de las personas interesadas fuese continuar reclamación en queja, podrían elevar la misma a nuestra homóloga estatal, la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

...



4.3.6 Sub-iudice

...

Por esta causa, en materia de **Vivienda**, han sido 3 las quejas no admitidas a trámite por esta causa: la queja 16/3285, por deficiencias constructivas y el hecho de que aunque por parte de la promotora no se hubiese procedido a ejecutar la resolución administrativa, ratificada ésta por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en modo alguno venía a justificar la decisión de la persona promotora de la queja de no atender las cuotas de su préstamo hipotecario. Entendíamos que tendría que haber utilizado las acciones legales que estaban a su alcance para hacer cumplir la sentencia judicial que le era favorable, ya que cualquier otra medida, como la que adoptó, lamentablemente lo llevó a verse envuelto en un procedimiento de ejecución hipotecaria, que concluyó con la pérdida de la vivienda.

De otra parte, en cuanto a las acciones promovidas ante la administración de justicia en la que se ventilaban las cuestiones de responsabilidad patrimonial y que sometía a nuestra consideración, no podían ser objeto de nuestra investigación, precisamente por estar pendiente de resolución judicial.

La queja 16/5357, por necesidad de vivienda al no ceder el marido el uso de la misma, otorgado en convenio regulador. En realidad el problema no era la carencia de una vivienda, ya que judicialmente se le había otorgado el uso y disfrute del domicilio familiar. Lo que ocurría era que su ex esposo, al parecer, no abandonaba la vivienda. Es por ello por lo que debería poner los hechos en conocimiento del juzgado donde se había sustanciado el procedimiento de divorcio, solicitando la ejecución del convenio regulador.

...

4.3.7 Sin interés legítimo

...

En materia de **Vivienda** así se ha actuado en 2 casos, la queja 16/4335, en la que se criticaba la documentación adicional que la administración solicitaba a su inquilino en la gestión de las ayudas al alquiler de 2016. Puesto que aquel era mayor de edad, debía ser él mismo quien, en su caso, interesase la intervención de esta Institución, aportando la documentación que estimase oportuna, ya que apreciábamos una posible falta de legitimación activa por su parte.

Y en la queja 16/2456, en relación a viviendas marginales, donde se nos trasladaba una serie de quejas que en una reunión desarrollada con los vecinos y vecinas de la zona de las cocheras de Puche Sur, los allí presentes trataron. Dado que el artículo 16, apartado 1, de la Ley reguladora de esta Institución, establece que toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, debían ser las propias personas afectadas por los hechos que se nos trasladaban las que ratificasen con su firma, datos de identidad y domicilio, el escrito de queja, y nos enviase copia de la documentación que estimasen oportuna, en la que se plasmara sus pretensiones, reclamaciones etc., que hubieran presentado ante la Administración o Administraciones implicadas, a fin de que las mismas conocieran los motivos de queja y, en su caso, poder dar respuesta a sus pretensiones.

No obstante, cualquiera de las personas integrantes de las familias afectadas a las que nos venimos refiriendo, en caso de que considerase que se estaba produciendo por parte de alguna Administración Pública andaluza, la vulneración o el no respeto a sus derechos o intereses legítimos podía, como no podría ser de otro modo, dirigirse a esta Defensoría solicitando el amparo de la misma.

...



4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

No se han podido admitir a trámite 10 quejas en materia de **Vivienda**. Así, sobre procedimientos de adjudicación, en la queja 16/1680, la persona interesada manifestaba que iba a personarse en las oficinas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) para gestionar su solicitud de vivienda, de una promoción en Sevilla, por lo que debía quedar a la espera de conocer la respuesta de AVRA a dicha solicitud.

Se exponía la necesidad de vivienda en la queja 15/6028, queja 16/2719 y queja 16/5976, en las que las personas reclamantes no habían solicitado la intervención de los servicios sociales, al objeto de que pusieran en marcha el protocolo previsto, con el propósito de facilitar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler social a personas que, como estos casos, carecían de ingresos. Se informó que debían dar el primer paso y personarse en los Servicios Sociales municipales, con objeto de que valorasen y baremasen las circunstancias socioeconómicas y familiares de la unidad familiar, y determinasen qué tipo de ayudas y recursos públicos podían activarse para poder ayudarles, incluidas ayudas en materia de vivienda, ya sea con ayudas de emergencia para alquiler, ya sea proponiéndoles como adjudicatarios de alguna vivienda de promoción pública o social del Ayuntamiento. También se les informó que para poder optar a una vivienda protegida es requisito obligatorio la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida del Ayuntamiento de su localidad, donde podrían informarse de la documentación a presentar, de los requisitos a cumplir, del procedimiento de selección, de la normativa de aplicación y de cualesquiera otras cuestiones relativas a su necesidad de vivienda. Por tanto, era vital que se inscribieran en este Registro cuanto antes, si aún no lo hubieran hecho, aportando toda la documentación que se les requiriera.

También en la queja 16/3282, en la que se solicitaba poder regularizar su situación en la vivienda que actualmente ocupaba y cuyo uso le fue cedido por su anterior ocupante, basándose en la cercanía con su madre, y la necesidad de contar con su asistencia diaria. Si bien eran razones de índole humanitaria las que justificarían su petición, no en cambio su solicitud contaba con el necesario respaldo legal ya que la normativa en materia de adjudicación de vivienda protegida establece un procedimiento, que habrá de cumplirse necesariamente, y que, a medida que se produce una vacante de una vivienda en régimen de alquiler social, se procede a su adjudicación por riguroso orden en la lista de adjudicatarios, de manera que es posible que exista otra persona con mejor derecho a ocupar la vivienda que la persona promotora de la queja ocupaba en estos momentos. Lo más conveniente era que se dirigiera a los Servicios Sociales Comunitarios, a fin de que le pudieran asesorar e informar lo que mejor procediera en aras a garantizar sus intereses y derechos legítimos.

...

4.3.9 Sin pretensión

...

En materia de **Vivienda** se rechazó la queja 16/1154, pidiendo conocer en que fecha se iban a convocar las nuevas ayudas al alquiler para el año 2016. Lamentablemente, esta Institución carece de datos que nos permitan informar con fiabilidad sobre la fecha en la que se publicaría la nueva convocatoria de ayudas. En todo caso, es práctica habitual de esta Oficina difundir este dato, así como cualquier otro que pueda ser de interés para la ciudadanía, mediante comunicado en nuestra página web.

...