



17. Vivienda

1.13 VIVIENDA

1.13.1 Introducción	3
1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	6
1.13.2.1 Necesidad de vivienda	6
1.13.2.2 Mediación con las entidades financieras	9
1.13.2.3 Ayudas a la vivienda	11
1.13.2.3.1 Ayudas Autonómicas al amparo de Planes de Vivienda anteriores	11
1.13.2.3.2 Ayudas al alquiler al amparo de Planes de Vivienda anteriores	12
1.13.2.3.3 Ayudas a la rehabilitación al amparo de Planes de Vivienda anteriores	14
1.13.2.4 Desarrollo convocatoria ayudas al alquiler por Orden de 3 de marzo de 2015	15
1.13.2.5 Deficiencias constructivas	19
1.13.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud	20
1.13.2.7 Irregularidades en la ocupación y uso de viviendas protegidas	22
1.13.2.8 Tratamiento de los grupos de especial protección en los procedimientos de adjudicación de viviendas	26
1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	28

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.1.2.1 Administraciones Tributarias	29
1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía	29
1.1.2.1.2 Bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales	33
1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)	33

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	35
1.6.2.9 Vivienda	35

1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	36
1.7.2.3 Extranjería	36
1.7.2.3.1. Quejas motivadas en materia de Extranjería	36

**1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO**

1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.11.2.1 Servicios de interés general	39
1.11.2.1.1 Energía	39
1.11.2.1.4 Servicios financieros	40
1.11.2.1.4.1 Sobre las hipotecas con cláusula suelo y el alcance de la retroactividad de su declaración de nulidad	41

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas	43
3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias	43
3.3.4.2 Vivienda	43

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	45
4.2.11 Vivienda	45
4.3 De las quejas rechazadas y sus causas	45
4.3.1 Quejas anónimas	45
4.3.2 Duplicidad	45
4.3.3 No irregularidad	46
4.3.4 Jurídico-privadas	47
4.3.5 Sin competencia	47
4.3.6 Sub-iudice	48
4.3.7 Sin interés legítimo	48
4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración	49
4.3.9 Sin pretensión	49



1.13 VIVIENDA

1.13.1 Introducción

Un año más afrontamos nuevamente el deber de dar cuenta a la Cámara Andaluza de la realidad que, en relación con aquellas cuestiones más relevantes en el ámbito del Derecho a la Vivienda, han afectado durante este año 2016 a los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía.

Debemos destacar que son **muchos los andaluces y andaluzas con serios problemas habitacionales**, familias cuyos miembros se encuentran en situación de desempleo, sin recursos económicos o absolutamente insuficientes para atender las necesidades básicas de una economía familiar, en riesgo o grave riesgo de exclusión social.

Frente a esta dramática realidad, nos encontramos con **una Administración pública** que si bien por imperativo constitucional y estatutario, tiene la obligación de poner en práctica las medidas necesarias que garanticen a la ciudadanía una vivienda digna, lo cierto es **que se revela incapaz, con los medios a su alcance, -absolutamente insuficientes frente a una demanda creciente- de atender estas obligaciones**, utilizando como viene siendo habitual ya desde hace varios años, el paraguas de la crisis económica.

Cierto es, y así lo hemos revelado en los informes anuales anteriores, que la crisis económica que padecemos desde el año 2008, no solo ha afectado a la población civil, sino también y con fuerte intensidad a la Administración Pública. Por consiguiente, si los recursos económicos y la dotación patrimonial con la que contaban las administraciones en materia de vivienda, nunca ha sido holgada, sino más bien insuficiente, ahora lo es más, al haber disminuido esta y aumentado considerablemente la demanda de viviendas protegidas públicas.

Esta realidad no la podemos obviar, la **paralización de la promoción de viviendas públicas en alquiler** de nueva construcción destinadas a esta nueva mayor demanda, el cambio de orientación en la política de vivienda en los Planes estatales y autonómicos, dirigida ahora a las medidas de fomento del alquiler y la rehabilitación, a lo que se une la **escasa o nula tasa de reposición de las viviendas de promoción pública existentes**, todo lo cual presenta un panorama que se caracteriza por la existencia de un gran sector de población que debido a su carencia de ingresos cuando no a su situación de pobreza e incluso de pobreza extrema nunca van a poder ver satisfecho su derecho a acceder a una vivienda digna y adecuada. Al menos, esta es la situación que detectamos en esta Defensoría, a la luz de las muchas quejas que en materia de necesidad de vivienda se nos presentan año tras año.

A priori, el cambio de dirección de la política de vivienda hacia el alquiler, si bien resulta plausible, creemos que no ha tenido en cuenta, todo lo que debiera, que hay un sector de población con una economía precaria que lo que demanda fundamentalmente es una vivienda protegida en régimen de alquiler y, especialmente una vivienda protegida en régimen de **alquiler social**, con una renta compatible con sus escasos recursos económicos. Sin embargo, **no existen viviendas protegidas públicas suficientes destinadas a este sector**, capaces de dar satisfacción a la demanda existente, antes al contrario, ni siquiera permiten dar satisfacción a aquellas demanda en situación de extrema necesidad; **ni existe un sistema de ayuda que les garantice el acceso a una vivienda digna**.

Ante esta gravísima situación, las administraciones públicas con competencias en materia de vivienda, no deberían limitarse a justificar su imposibilidad para atender todos y cada unos de los casos que se le plantean, apoyándose en la inexistencia de viviendas, sino que deberían reaccionar y **adoptar políticas activas y efectivas en materia de vivienda, que de alguna forma incrementen el parque público residencial**. Ya que, hasta el momento, con las medidas puestas en práctica, las administraciones públicas no resuelven de manera definitiva, salvo contados casos, las carencias habitacionales de la población.

En estas situaciones de extrema necesidad, los servicios sociales con cargo a sus propios fondos conceden las conocidas como **ayudas de emergencia al alquiler**. Sin embargo, dado que estos fondos son escasos, la ayuda que se presta con cargo a los mismos es puntual. Así, en aquellos supuestos en los que la familia está afectada por un procedimiento de desahucio, el pago de algunos meses de renta adeudada, puede retrasar el mismo, pero no evitarlo.



En estos supuestos, los Servicios Sociales conceden ayudas económicas para pagar el mes de fianza y uno o dos meses de renta, con la complicación adicional de que las personas propietarias de viviendas libres, suelen ser bastante renuentes a alquilar a personas sin garantía económica alguna, lo que dificulta aún más si cabe el buscar soluciones habitacionales en el mercado libre, aparte de los precios de la renta, bastante elevados para el perfil de la que percibimos como la actual demanda.

No obstante, conocemos que algunos Ayuntamientos, con cargo exclusivo a los presupuestos municipales, han puesto en marcha planes de ayuda al alquiler para las familias sin recursos, algunos de los cuales pueden llegar hasta cubrir un plazo máximo de tres años de rentas, tiempo que puede ser adecuado para que la familia inicie su recuperación y alcance una estabilidad económica que le permita mejorar sus condiciones de vida y poder llegar a prescindir de la ayuda de la administración. Se trata de ejemplos de buenas prácticas de administraciones municipales sensibilizadas con las necesidades habitacionales de su comunidad vecinal.

Pues bien, las familias que se encuentran en estas situaciones de necesidad de vivienda, ante la escasez de soluciones por parte de las Administraciones, en muchos casos optan por **ocupar sin título** aquellas viviendas que se encuentran desocupadas, bien de titularidad privada bien de titularidad pública, siendo este un **fenómeno que lejos de disminuir sigue aumentando**.

En estos casos, las personas afectadas solicitan la mediación de esta Institución ante la titularidad del inmueble, con el propósito de conseguir la regularización de su situación, mediante la fijación de un alquiler social. En este sentido, nuestra intervención ante las entidades de crédito privadas, en la misma línea que en años anteriores, ha de ser valorada satisfactoriamente también en este año 2016, manteniendo conversaciones y reuniones con las mismas. Las respuestas obtenidas, en líneas generales, se pueden calificar de receptiva, advirtiéndose una especial sensibilidad de algunas de estas entidades ante los sectores más desfavorecidos de la población.

Pues bien, pese a esta buena voluntad manifestada por las entidades financieras, propietarias de los inmuebles ocupados de forma irregular, debido al abuso de esta práctica de acceso a una vivienda, ha hecho cambiar el criterio mantenido hasta ahora, negando cualquier posibilidad de regularizar estas situaciones mediante el establecimiento de un alquiler social, como venía ocurriendo.

Como contrapunto a estas situaciones, en este año 2016, se ha experimentado un **ligero aumento de las quejas de vecinos que padecen las consecuencias de las ocupaciones sin título** de inmuebles privados, sean residenciales o no, denunciando las múltiples molestias que ello ocasiona y los problemas de convivencia que, a veces, son graves.

Continuando en esta línea, cada vez con más frecuencia asistimos a la **ocupación sin título de viviendas protegidas**, produciéndose las mismas por encontrarse las viviendas sin ocupar de manera efectiva por sus titulares legítimos.

Esta situación, no amparada por esta Institución, **perjudica a aquellas personas que encontrándose en una situación igualmente precaria, por el contrario, se han sometido al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas** de esta naturaleza, que ven como otras, al margen del procedimiento legal y, a veces, con menor necesidad, les arrebatan la posibilidad de acceder a una de ellas, que llevan esperando muchos años.

En efecto, tras la investigación llevada a cabo por esta Defensoría con ocasión de la tramitación de las numerosas quejas recibidas sobre este asunto, consideramos necesario para evitar estas situaciones, que la administración realice un **control más riguroso sobre su parque público de vivienda**, comprobando que las personas las destinan al fin público para el que le fueron adjudicadas, evitándose de esta forma los subarriendos por parte de las mismas, la compraventa de viviendas alquiladas, que estén vacías y un sin fin de negocios jurídicos que se apartan de la legalidad y que perjudican y lesionan los derechos de aquellas personas de buena fe que están en lista de espera. De otra parte, entendemos que la dilación que caracteriza los procedimientos de adjudicación, propician también estas ocupaciones irregulares. Por ello, otra de las medidas que debería contemplarse, sería la **agilización de los procedimientos de**



adjudicación, bien reduciendo trámites, plazo y la **mayor vigilancia sobre la vivienda propuesta para la adjudicación**.

Finalmente, en relación con estas situaciones, cada vez que tenemos conocimiento de viviendas públicas desocupadas, esta Defensoría continúa en la misma línea que ya se expusiera en informes anuales precedentes, promoviendo la oportuna investigación de oficio a fin de averiguar las causas de ello y para promover su efectiva ocupación a través de los cauces legales establecidos, por cuanto que **no es admisible que** en una situación como la actual, de tanta necesidad de vivienda, **pueda haber viviendas que se construyeron con recursos públicos o con ayudas e incentivos de esta naturaleza, sin estar destinadas a la finalidad pública última que presidió su promoción y construcción**.

De otra parte, merece mención expresa, el **nuevo panorama que afecta a las distintas ayudas a la vivienda**. Afortunadamente, durante este año 2016 se ha despejado la situación de suspensión e incertidumbre que afectaba a los expedientes de ayudas tramitados al amparo de planes de vivienda anteriores a los hoy vigentes.

Asimismo, en el Informe Anual pasado dábamos cuenta de la actuación de oficio promovida por esta Institución, ante el elevado número de quejas recibidas en las que las personas solicitantes nos trasladaban su malestar e indignación ante el **excesivo retraso** que presidía la conclusión definitiva de los expedientes de **ayudas al alquiler**, convocadas al amparo de la Orden de 3 de marzo de **2015**, por la que se aprobaban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de ayudas para el alquiler de viviendas a personas con ingresos limitados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se efectuaba convocatoria.

Continuando con el desarrollo de esta parte introductoria, hemos de hacer referencia a aquellas quejas en las que sus promotores solicitan una **permuta de sus viviendas**, siendo las razones más comunes de dicha petición la ubicación de la vivienda en un barrio conflictivo, en los que, no en pocas ocasiones, las personas afectadas temen por su integridad física y la de los miembros de su unidad familiar; la necesidad de vivir en un inmueble sin barreras arquitectónicas, habida cuenta la discapacidad que afecta a algunos de sus moradores y la necesidad de contar con una vivienda más amplia, dado que al haber aumentado la unidad familiar de convivencia, carecen del necesario espacio para poder vivir en condiciones dignas y no hacinados en pocos metros cuadrados.

Lamentablemente, estas peticiones son atendidas en un escaso número, alegando la administración una vez más la imposibilidad de atender las mismas al no existir viviendas vacantes que poder ofrecer. Como podemos comprobar, el problema es siempre el mismo, la inexistencia de viviendas protegidas públicas.

Otro de los problemas que ha aglutinado un gran número de quejas durante este año 2016, se refiere a las **deficiencias que afectan a los edificios y viviendas de promoción pública**: grietas en fachadas y techos, filtraciones, humedades, deficiencias estructurales graves, que han provocado en ocasiones el derrumbamiento de cubiertas, caídas de techos, etc.

Procede señalar que nuestra Carta Magna cuando declara el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de una vivienda digna, está pensando no simplemente en un techo con cuatro paredes, sino que abarca el derecho de cualquier persona a tener acceso a un hogar donde vivir en paz, con dignidad, y salud física y mental.

De esta forma, la vivienda digna es aquella que reúne las condiciones de habitabilidad, tamaño mínimo, protección frente al calor y el frío, ubicación adecuada, con acceso a colegios, hospitales, transporte, ubicada en un entorno seguro que garantice la integridad de sus habitantes, y que haga posible la expresión cultural y la diversidad de los individuos y grupos que la habitan.

En otras ocasiones, estas deficiencias no resultan imputables a la titularidad del inmueble, sino que las mismas se deben al mal uso que los inquilinos hacen no solo de su propia vivienda, sino también de las zonas y servicios comunes.



El incumplimiento por parte de las personas adjudicatarias de las viviendas del parque público de sus obligaciones contractuales, incluidas las de conservación y mantenimiento, viene derivada de especiales circunstancias sociales o económicas, por lo que es necesario poner en marcha o en su caso, intensificarse, las medidas de intervención social a las que en estas ocasiones recurre AVRA, si bien sus resultados suelen ser lentos, a largo plazo, y en muchos casos ineficaces.

A este respecto, hemos de continuar invocando, lo ya manifestado en anteriores Informes Anuales y que vuelve a tener cabida en éste, y es que la **gestión eficaz y eficiente del Patrimonio Público, incide directamente en el estatus de ciudadanía que está integrado tanto por derechos como por obligaciones**.

Finalmente, también en este ejercicio hemos tenido que ocuparnos de denuncias por **irregularidades en la adjudicación de viviendas protegidas públicas** y, muy especialmente, cuando haya personas solicitantes que formen parte de colectivos objeto de especial protección.

Por lo demás, en cuanto a la producción normativa en materia de vivienda en este año 2016, podemos reseñar, la siguiente:

- Orden de 3 de marzo de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de ayudas para el alquiler de viviendas a personas con ingresos limitados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se efectúa convocatoria para el ejercicio 2016.
- Orden de 25 de julio de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Orden de 28 de julio de 2016, por la que se efectúa la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio 2016
- Decreto 141/2016, de 2 de agosto, por el que se regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020
- Real Decreto 637/2016, de 9 de diciembre, por el que se prorroga el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016 regulado por el Real Decreto 233/2013, de 5 de abril.

1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

Como un año más, continuamos padeciendo los efectos y las consecuencias de la crisis económica que afecta a nuestro país, y que como viene ocurriendo, ha tenido especial incidencia en los sectores más vulnerables de la población.

Es por ello por lo que han sido muy numerosas las quejas recibidas durante este año 2016, en las que ciudadanos y ciudadanas andaluces denuncian los graves problemas habitacionales que padecen, así como la afectación de su derecho a disfrutar de una vivienda digna.

Avanzamos en este momento, las que, en nuestra consideración, han sido las principales fuentes de conflicto en esta anualidad o que suponen la continuación de actuaciones emprendidas en ejercicios anteriores y que, por ello, merecerían ser incluidas en este Informe dando cuenta de la gestión realizada.

1.13.2.1 Necesidad de vivienda

En cuanto a la **necesidad de vivienda**, el panorama detectado a través de las numerosas quejas que se han recibido en esta institución durante este año 2016 continúa siendo desolador. El **drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda**, bien como consecuencia de un procedimiento de ejecución hipotecaria,



bien por impago de rentas de alquiler, se ha convertido en un problema de una grave dimensión social, y porque no decirlo, de difícil solución.

Es por ello, que son incontables, a la vez que escalofriantes, el número de personas que llevan solicitando una vivienda protegida pública durante muchos años, personas que cumplen con los requisitos exigidos legalmente, unidades familiares en las que conviven personas menores, mayores o discapacitadas, sectores de la población que demandan una mayor protección por parte de los poderes públicos y que sin embargo, no ven satisfecho su derecho a disfrutar de una vivienda digna.

Son estas personas las que solicitan el amparo de esta Defensoría, ante su más absoluta desesperación e impotencia frente a una administración pública que, en su opinión, hace oídos sordos ante su precaria y debilitada situación. Son personas que viven en la calle, hacinados en casas de familiares o amigos, y en muchas ocasiones nos encontramos con familias separadas al no poder ser acogidos todos los miembros de una misma unidad familiar, personas que viven en albergues municipales, no considerándose estos lugares los más idóneos para el desarrollo de la vida de personas menores.

Ante estas situaciones desesperadas y extremas, son muchas las personas que recurren a la ocupación de forma irregular de aquellas viviendas desocupadas, en su mayoría propiedad de las entidades bancarias, y de la administración.

Así, hemos de destacar, como ya venimos haciendo en Informes anteriores, que la pobreza o extrema pobreza que afecta a un sector de población, dirige la **demanda de vivienda protegida a las viviendas de segunda adjudicación o viviendas en régimen de alquiler social**, es decir, a aquellas viviendas en su mayoría de titularidad de la administración autonómica, muy escasas en número y, que se adjudican a propuesta de los servicios sociales en atención a criterios de extrema necesidad.

Frente a esta situación nos encontramos, como ya hemos apuntado, con una administración pública debilitada, incapacitada estructural y presupuestariamente para atender la demanda de vivienda social que le llega, aunque sí podemos observar que los poderes públicos no son ajenos a esta situación, y tratan de aunar sus esfuerzos con el propósito de prestarles apoyo, a través de la creación de las oficinas en defensa de la vivienda o de asesoramiento de los deudores hipotecarios. También, los ayuntamientos, a través de los servicios sociales, suelen ofrecer ayudas de emergencia al alquiler, -ayudas de escasa cuantía y limitadas en el tiempo- con el propósito de que la persona que carece de vivienda, pueda buscar una vivienda en el mercado libre.

En esta misma línea, y tratando de dar una respuesta a la nueva situación económica se han desarrollado los nuevos planes de vivienda tanto estatales como el **nuevo plan de vivienda y rehabilitación de Andalucía** de reciente aprobación, en virtud del Decreto 141/2016 de 2 de agosto. De esta forma, es de destacar, que estos planes de vivienda, se centren fundamentalmente en el **fomento del alquiler**, para cubrir las demandas y necesidades de una población empobrecida. También, ante la paralización del sector de la construcción y de las nuevas promociones, apuestan por el **fomento de la rehabilitación de edificios y viviendas** para que puedan cumplir con su función social.

Ante este panorama absolutamente desolador y trágico, y nuestra especial sensibilidad hacia los grupos más vulnerable, ha llevado a esta Institución, en el ejercicio de su función garante de los derechos constitucionales, a exigir de las administraciones implicadas la necesidad de buscar nuevas formulas de resolución de este conflicto social, que no pueden tener otro propósito que ampliar el parque público de vivienda. No podemos tolerar que existan personas, que vivan en condiciones de absoluta precariedad habitacional.

Prueba de la realidad expuesta, y a título meramente enunciativo, que no limitativo, lo son las siguientes quejas:

- Queja 15/5309. La interesada, nos exponía que al haber empeorado su situación económica, y carecer de ninguna fuente de ingresos, **tuvo que abandonar la vivienda donde vivía en régimen de arrendamiento**. A partir de ese momento estaba viviendo en el coche, en condiciones indignas, y añadía que se encontraba gravemente enferma, estando a la espera de que se le practicara un trasplante de hígado.



El Ayuntamiento de La Palma del Condado nos informó que se había activado el protocolo diseñado en estas situaciones, a la vez que se orientó a la interesada para que pudiese acceder a la página web de la obra social La Caixa, por si existiera alguna vivienda disponible que le pudiera interesar.

- Queja 16/2070. En esta queja la persona manifiesta que encontrándose en riesgo de exclusión social, junto a su mujer y su hijo de 2 años de edad, le fue concedida por el Instituto Municipal de la Vivienda una ayuda de emergencia al alquiler. Sin embargo dicha ayuda era irrealizable, toda vez que **no podría encontrar a ningún propietario, en el mercado libre, dispuesto a alquilar su vivienda a personas sin recursos.**

Pues bien, tras la investigación realizada pudimos observar que por parte del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga, se había activado el protocolo diseñado para los casos de emergencia habitacional, si bien no disponían de vivienda que poder ofrecerle.

- Queja 16/1091: aquí la interesada manifestaba que **estaba viviendo en un albergue municipal, separada de su hija** de 17 años de edad, que vivía con sus padres. Decía también que, **había cursado a los servicios sociales que le permitiera pasar al módulo de familia para así poder estar junto a su hija, pero su petición fue denegada**, por considerarse más beneficioso para la menor la alternativa habitacional en la que se encontraba.

Posteriormente, solicitó que se le concediera un ayuda de emergencia al alquiler, a fin de poder formalizar un contrato de arrendamiento en el mercado libre. Desde los servicios sociales se nos informó, que le había sido concedida a la interesada la ayuda solicitada, lo que le permitió alquilar una vivienda en la que vivía con su pareja y su hija.

- Queja 16/2972. Exponía el interesado que habiendo tenido que abandonar la vivienda de su propiedad tras un procedimiento de ejecución hipotecaria, **se había visto obligado a ocupar de forma irregular una vivienda** de titularidad privada, por lo que había sido denunciado por delito de usurpación.

Explicaba, que esta situación afectaba además a su mujer e hijos de 10, 7 y 2 años de edad, la segunda de ellos afectada de espina bífida, con 68% de discapacidad. Los ingresos con los que contaba la unidad familiar ascendían a 280 euros, en concepto de pensión por discapacidad reconocida a su hija y, 500 euros por el trabajo que obtenía de su ocupación habitual. Por último exponía que había solicitado en varias ocasiones de Emviesa que se le adjudicase una vivienda protegida, sin que hubiese sido atendida su petición.

La presente queja fue admitida a trámite, encontrándonos a la fecha de redacción de estas líneas a la espera de recibir el informe solicitado de Emviesa.

- Queja 16/0012. En esta ocasión, la interesada exponía en su queja, que su unidad familiar, integrada por su marido y sus dos hijos de 6 y 4 años de edad, tenían arrendada una vivienda en el mercado libre, y añadía que su precaria economía -ella y su marido se encontraban desempleados- les había impedido atender el pago de la cuota arrendaticia, cuestión ésta por la que la parte arrendadora había promovido un **procedimiento de desahucio** contra ellos. No teniendo ningún sitio donde ir.

Denunciaba, que tras solicitar ayuda del Ayuntamiento de La Carolina y de la Diputación de Jaén, había obtenido como respuesta que al no tener ingresos no podía acceder a una vivienda de promoción pública, toda vez que se debe acreditar la capacidad económica suficiente para atender el pago de la renta.

- Queja 16/0774. La interesada exponía que era madre soltera, y vivía con sus dos hijos menores, en el domicilio de su madre en el que también vivían su pareja y su hermana de 19 años. Contaba que vivían hacinados 6 personas en un piso de 60 metros cuadrados. Finalmente exponía que **llevaba cinco años solicitando de los servicios sociales una solución a su problema habitacional.**

Admitida a trámite la queja y tras solicitar informe de la Delegación de Bienestar y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, podemos observar como una vez más se había activado el protocolo establecido, incluyendo a la interesada en el listado de familias en proceso de intervención social y con urgente necesidad de vivienda. Sin embargo, y **pese haberse acreditado el estado de necesidad, y la existencia de menores afectados,**



lo cierto es que no existía vivienda que poder ofrecerle, más allá de determinadas ayudas puntuales que se le han reconocido con el propósito de atender sus necesidades más básicas.

1.13.2.2 Mediación con las entidades financieras

La **escasez de viviendas de segunda adjudicación** en número suficiente para atender la desorbitada demanda de aquel sector de la población que se encuentra en situación de extrema necesidad, ha provocado que **muchas familias afectadas por el grave problema habitacional, adopten como solución la ocupación sin título de viviendas vacías.**

En este sentido, a través de la investigación llevada a cabo por esta Institución con ocasión de las quejas recibidas, podemos observar que un porcentaje muy elevado de las viviendas que son ocupadas de forma irregular, pertenecen al patrimonio de las entidades financieras.

Pues bien, en sus quejas las personas interesadas imploran el amparo de esta Institución, su intervención ante la entidad financiera titular del inmueble ocupado, con el ánimo de que acepten regularizar su situación, en virtud del establecimiento de un alquiler social, proporcional a la capacidad económica de la unidad familiar.

Sin embargo, durante este año 2016, hemos asistido a un cambio de criterio por parte de **las entidades financieras. Hartas del incremento de estas ocupaciones** y de las mafias que, actuando a modo de agentes inmobiliarios, se dedican a lucrarse con estas prácticas ilegales, **han tomado la decisión inamovible de no legalizar ninguna situación de ocupación irregular, sea cual fueren los motivos que justifican la misma.**

Con el propósito de contribuir a la búsqueda de soluciones al grave problema habitacional que afecta a los sectores más vulnerables de la población, y haciendo uso de nuestra labor mediadora, nos hemos reunido con las entidades financieras, tratando de articular soluciones al amparo de la legalidad vigente.

En esta línea es en la que se incardina la puesta en marcha en el ejercicio 2016 de una queja de oficio **-queja 15/6039-** iniciada, con la finalidad de conocer las actuaciones que estaban llevando a cabo las Administraciones Públicas andaluzas, con respecto a la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, en adelante la SAREB, para la **cesión de viviendas para destinarlas a fines sociales.**

Dicha investigación se inició ante los Ayuntamientos de las capitales de provincias de Andalucía, además de los siguientes: Roquetas de Mar, El Ejido, Jerez de la Frontera, Algeciras, San Fernando, El Puerto de Santa María, Chiclana de la Frontera, Sanlúcar de Barrameda, La Línea de la Concepción, Motril, Linares, Estepona, Marbella, Vélez-Málaga, Mijas, Fuengirola, Torremolinos, Benalmádena, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaira, Utrera, y ante las Diputaciones Provinciales de las ocho capitales de provincia de Andalucía.

La finalidad que se perseguía, con respecto a cada una de las Administraciones afectadas era la siguiente:

1. Conocer si habían efectuado requerimiento a SAREB para la cesión de viviendas para destinarlas a fines sociales o, en su caso, los motivos por los que no lo habían hecho.
2. Analizar las previsiones de la SAREB con respecto a la cesión de vivienda a autonomías y municipios.
3. Conocer si las administraciones locales se habían acreditado como entidades colaboradoras del Fondo Social de la Vivienda, así como el resultado que había dado dicha colaboración en los respectivos municipios desde la puesta en marcha del FSV.

La mentada actuación de oficio, se apoyaba en la comparecencia del presidente de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), en la Comisión de Economía del Senado, en la que anunció que dicha entidad traspasaría de forma temporal la gestión de 2.000 viviendas a las administraciones regionales y locales para destinarlos a usos sociales. Estas 2000 viviendas se sumaban a otro número similar de viviendas que la SAREB destinó en 2013 para el mismo fin.

La cesión de viviendas requiere la firma de un convenio con una administración territorial (autonómica o local), a las que se ceden las viviendas con el compromiso de aceptación de una serie de condiciones



como pueden ser el pago de una contraprestación a SAREB para la cobertura de los gastos de comunidad, seguros, tasas y tributos vinculados a la propiedad, así como que la Administración firmante se hará cargo de los gastos de gestión y administración de las viviendas.

Al momento de iniciar la presente actuación teníamos constancia, según la información facilitada por la propia SAREB, de la firma de convenios para la cesión de vivienda a las Comunidades Autónomas de Cataluña (900 viviendas), Aragón (80), Galicia (50), País Vasco (10), Islas Baleares (75), Castilla y León (100) e Islas Canarias (50). La SAREB también había firmado un convenio con una Fundación, por el que facilitaba la venta de una promoción de 8 viviendas ubicada en un municipio de Valencia y que irán destinadas a personas con discapacidad intelectual.

Asimismo, el pasado 16 de diciembre de 2015, se firmó el primer convenio con una Administración local, el Ayuntamiento de Barcelona, para la cesión de 200 viviendas.

En cuanto a Andalucía, esta Institución tenía constancia a través de algunas noticias aparecidas en medios de comunicación, que la Consejería de Fomento y Vivienda estaba negociando con la SAREB la firma de un convenio de cesión de viviendas para usos sociales. Sin embargo, dicho convenio no se había materializado. En cuanto al ámbito local, teníamos igualmente constancia, a través de los medios de comunicación, de negociaciones entre el ayuntamiento de Córdoba y la SAREB, pero desconocíamos si había iniciadas actuaciones por parte de otras Administraciones locales.

Por otro lado, otra vía para la puesta a disposición de viviendas para alquileres sociales es la del **Fondo Social de la Vivienda**, originado por un Convenio que el 17 de enero de 2013 firmaron los Ministerios de Economía y de Servicios Sociales con las principales entidades bancarias de España, mediante el que el Gobierno trató de que fuera habitado parte del parque de viviendas vacías que las entidades financieras tenían en cartera, en régimen de alquiler social por familias que habían perdido su casa y que se encontraban en riesgo de exclusión social.

Este convenio, ante las dificultades de acceso de muchas personas a las viviendas puestas a disposición, había sido modificado, con la intención de ampliar el número de posibles personas beneficiarias de las medidas contenidas en el mismo.

En el procedimiento de asignación de las viviendas existentes cabía la participación de los Ayuntamientos o de las Diputaciones Provinciales, siempre que se hubiesen adherido formalmente al Convenio con anterioridad.

Por último, destacar que la necesidad de incorporar un mayor número de viviendas para alquiler social al escaso número existente actualmente en el parque público de viviendas de Andalucía es una constante que viene siendo reiterada por el Defensor del Pueblo Andaluz.

A la fecha de redacción de este Informe aún no se han recibido todos los informes solicitados de los organismos implicados.

Pues bien, dada la trascendencia de esta actuación, nos comprometemos a dar cuenta en el Informe Anual de 2017, del resultando de la misma.

De otra parte, con el propósito de ilustrar la problemática que titula este epígrafe, merecen ser destacadas, entre otras.

- Queja 16/5132: la interesada, tras haber perdido la vivienda que ocupaba en régimen de alquiler, al no poder atender puntualmente el pago de la renta, siendo muy precaria la situación económica de su unidad familiar,- integrada por el matrimonio y tres menores- **se vio obligada a ocupar una vivienda de titularidad de una entidad de crédito**. Si bien, su marido había sido denunciado por delito de usurpación.
- Queja 16/0955: En esta queja, una señora viuda, con una discapacidad reconocida y unos ingresos de 900 euros mensuales, **convivía con sus cuatro hijos, en situación de ocupación sin título en una vivienda titularidad de un banco**.



Solicitaba la interesada que la citada entidad financiera regularizara su situación mediante la firma de un contrato de alquiler, en el que se fijase una renta acorde a su capacidad económica, para lo que solicitaba la mediación de esta Defensoría.

Pues bien, haciendo uso de nuestra función mediadora nos dirigimos a la entidad titular, a quien trasladamos la situación y petición de la interesada, con el ruego de que la valorase y en su caso, accediese a la misma. O, de no ser posible, propusiese cualquier otra alternativa habitacional.

La citada entidad financiera nos comunica que no podía hacerle un ofrecimiento de alquiler social, debiendo proceder a su desalojo. No obstante, nos trasladaron su disposición a esperar unos meses hasta que los servicios sociales le pudieran ofrecerle una solución habitacional a la familia.

- Queja 16/1162. En esta queja la interesada exponía que dada su precaria situación económica, tenía dificultades para atender puntualmente el pago de la renta del contrato de alquiler suscrito con su entidad bancaria. Por ello, nos informaba que **había recibido comunicación de dicha entidad, trasladándole su decisión de no prorrogar el contrato** una vez expirase el mismo por el transcurso del tiempo pactado.

Por este motivo, solicitaba nuestra mediación, ya que desde hacía tiempo había solicitado de los servicios sociales una vivienda en régimen de alquiler social, no atendándose su petición.

Atendiendo la petición de mediación que se nos formulaba nos dirigimos a la entidad bancaria, con el ruego de que valorasen la propuesta de la interesada teniendo en cuenta sus circunstancias personales y económicas.

1.13.2.3 Ayudas a la vivienda

La problemática sobre las **ayudas a la vivienda**, igualmente viene siendo unos de los temas más destacados durante 2016 .

1.13.2.3.1 Ayudas Autonómicas al amparo de Planes de Vivienda anteriores

Este año 2016, en lo afectante a las ayudas de esta naturaleza, asistimos a un panorama distinto al de años anteriores, y es que la **aprobación del nuevo Plan andaluz de Vivienda y Rehabilitación 2016-2020, ha venido a dar una respuesta definitiva a todos aquellos expedientes de ayudas de competencia autonómica, pendientes de resolución.**

Tras examinar detenidamente su contenido, podemos concluir que el nuevo plan viene a dar una solución al pago de estas ayudas, si bien podemos entender que **la solución ofrecida**, quizás no sea del todo compartida por muchos de las personas afectadas, toda vez que **podría reducir el importe de las ayudas inicialmente reconocidas.**

En ese sentido procede traer a colación la Disposición Transitoria quinta, apartado 3, del nuevo plan, del tenor literal siguiente: *«Las solicitudes de ayuda a personas adquirentes de vivienda protegida, que estén pendientes de resolución a la entrada en vigor del presente Plan, podrán seguir tramitándose de conformidad con su normativa de aplicación, en función de las disponibilidades presupuestarias existentes, hasta que se publique la orden a que se refiere el artículo 36.3».*

De esta forma el artículo 36.3 establece lo siguiente: *«El procedimiento para la concesión de esta ayuda, en régimen de concurrencia competitiva, se regulará mediante orden de la Consejería en materia de vivienda, en la que podrá establecerse como criterio de priorización la antigüedad en la adquisición de la vivienda».*

En efecto, no pudiéndose obviar que el pago de estas ayudas, estaba supeditado a la existencia de disponibilidad presupuestaria, siendo ésta disponibilidad, como ya hemos expuesto anteriormente, el paraguas legal con el que cuenta la administración para justificar **el retraso en el reconocimiento, desestimación y abono de la ayuda**, parece que la solución aportada por el nuevo plan de vivienda es la única vía expedita para tratar de cobrarlas.



El nuevo panorama surgido tras la aprobación del nuevo Plan, avalaba la postura finalmente adoptada por la Secretaría General de Vivienda, recogida en su informe fechado el pasado 13 de octubre de 2016, en el expediente de queja 13/5552, de la que hemos dado cumplida cuenta en Informes anteriores, y del que merecen ser destacados los siguientes aspectos:

“El Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2010, regulado por Decreto 141/2016, de 2 de agosto, establece en disposición transitoria quinta el régimen aplicable a las ayudas a adquirentes de vivienda protegida. Estas ayudas podrán ser tramitadas de conformidad con su normativa de aplicación, en función de la disponibilidad presupuestaria, en tanto se publique la orden a que hace referencia el artículo 36 de dicho Decreto, que permitirá priorizar el pago en relación con la disponibilidad, siguiendo un procedimiento de concurrencia competitiva.

Puesto que el Plan contempla una dotación de 7,5 millones de euros en las anualidades 2016, 2017 y 2018, se han remitido recientemente a las Delegaciones Territoriales los fondos correspondientes a la anualidad 2016, fondos que actualmente están permitiendo continuar la tramitación y resolver las solicitudes pendientes por orden de antigüedad, siendo previsible que pueda llegarse a aquellas presentadas en el primer semestre de 2010. En el caso de que la disponibilidad no permitiera atender en este ejercicio la solicitud del interesado, la misma deberá redirigirse al procedimiento de concurrencia competitiva regulado en el artículo 36 del mencionado Plan de Vivienda.”

El mentado informe, permitió a esta Institución dar por finalizadas las distintas quejas en trámite, en la que las personas interesadas, llevaban ya un período de tiempo dilatado esperando a que se resolviesen sus solicitudes de ayudas a la adquisición de vivienda, tramitadas al amparo de planes de vivienda anteriores.

Por consiguiente, y como conclusión debemos insistir en que, para el supuesto de que los fondos librados para el pago de estas ayudas en el ejercicio 2016, no alcancen a todos los expedientes, tal y como se hace constar en el informe de la Secretaría General de Vivienda anteriormente comentado, los afectados se verán obligados a tomar parte en la convocatoria, que en régimen de concurrencia competitiva, se regulará por orden de la Consejería de Fomento y Vivienda, a tenor de lo establecido en el artículo 36 del Decreto 141/2016, de 2 de agosto, por el que se regula el nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020.

Para ilustrar este epígrafe sirvan de ejemplo las siguientes quejas:

- Queja 13/6756, queja 14/2528, queja 15/5884, queja 16/1220, queja 16/3969, queja 16/2762, queja 16/5131. En todas ellas las personas interesadas denunciaban que habían adquirido una vivienda de protección oficial, acogidos a las ayudas autonómicas que se reflejaban en los visados de los contratos. Y a las que tenían derecho al reunir los requisitos legalmente exigidos.

No obstante, habiendo transcurrido un plazo de tiempo dilatado que oscilaba entre los cuatro a seis años, aún estaban pendientes de la resolución de su expediente y por consiguiente, de su abono.

1.13.2.3.2 Ayudas al alquiler al amparo de Planes de Vivienda anteriores

En nuestra memoria anual de 2015, dábamos cuenta de la última **Resolución** dictada en la queja de oficio -queja 12/1566- promovida por esta Institución el 23 de marzo de 2012, ante el importante número de quejas de ciudadanos y ciudadanas que nos mostraban su descontento con la tramitación que, desde la entonces Empresa Pública de Suelo de Andalucía, se hacía de los expedientes de **subvención a las personas inquilinas de viviendas**, tanto en lo relativo al **tiempo de espera** para recibir una resolución o, al menos, una comunicación para que se completara o subsanara la documentación presentada, como en lo que se refería a la **tardanza en el abono de los períodos subvencionados una vez que la ayuda era reconocida**.

Nos encontrábamos, pues, con personas que se sentían angustiadas, indefensas, decepcionadas, ante la imposibilidad de hacer frente a un contrato de arrendamiento, que habían suscrito con el compromiso, por parte de la administración, de contribuir al mismo mediante el reconocimiento de una ayuda al alquiler,



que sin embargo, no llegaba a materializarse. Lo que **provocó que se vieran abocados a rescindir el arrendamiento, y en el peor de los casos, enfrentarse a un desahucio.**

Transcurrido tres años desde que se iniciara la mentada actuación de oficio, y tras las numerosas actuaciones y resoluciones dictadas por esta Institución ante los organismos afectados, lo cierto era que, la información recibida, en modo alguno venía a aclarar lo que a la ciudadanía verdaderamente le importaba y preocupaba, es decir, el momento temporal en el que se iban a resolver definitivamente los expedientes de solicitudes de ayudas al alquiler, procediéndose a materializar su abono.

Llegados a este punto, sin haber avanzado en nuestra investigación, y considerando esta Institución que la solución definitiva al excesivo retraso que afectaba a la conclusión definitiva del Plan Estatal 2009-2012 y anteriores, en la línea de ayudas a inquilinos, pasaba por la obligada negociación y entendimiento por parte de la Administración estatal y autonómica, con representación en la comisión bilateral de seguimiento del convenio de colaboración que, el 18 de mayo de 2009 se firmó entre el entonces Ministerio de Vivienda y la Consejería de Vivienda, procedimos en esta ocasión a formular a la Secretaría General de Vivienda la siguiente Resolución:

“Recomendación 1: Que con la urgencia que demanda en estos momentos, la solución definitiva, a la suspensión y paralización que viene afectando a los expedientes de ayudas al alquiler reconocidos y no satisfechos en todo o en parte, o ni siquiera resueltos, se acuerde convocar una reunión de la Comisión bilateral de seguimiento del convenio de colaboración Ministerio/Junta de Andalucía, con la finalidad, que no puede ser otra, que la de aunar todos su esfuerzos para llegar a un consenso sobre el modo de resolver y concluir definitivamente este programa de ayudas, que deberá tener un horizonte, que en modo alguno supere el 31 de diciembre de 2015.

Recomendación 2: De otra parte, deberá, igualmente consensuarse, con una delimitación clara y concreta, en su caso, respecto a los presupuestos y temporalidad de su ejecución, sobre que va a ocurrir con aquellas solicitudes de ayudas, que pese a reunir los requisitos exigidos, ni siquiera fueron resueltas de manera expresa en los plazos establecidos, en las correspondientes órdenes de convocatoria, amparándose, la administración, en la figura del silencio administrativo, negativo, amparada ésta, a su vez, en la inexistencia de disponibilidad presupuestaria.”

En respuesta a la Resolución, la Secretaría General de Vivienda, se pronunciaba en los siguientes términos:

“Con ocasión de la Comisión Bilateral de Seguimiento del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación celebrada con fecha 14 de septiembre de 2015 entre el Ministerio de Fomento y esta Consejería, para la liquidación del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, se abordó la tarea de identificar las solicitudes de inquilinos con pagos pendientes, remitiéndose al citado Ministerio la relación resultante, junto con el importe pendiente de transferir de otras líneas de ayudas con financiación estatal.

El Ministerio de Fomento ha aceptado las relaciones enviadas y se ha comprometido a enviar el importe que de ella se deriva, estimado en 17,68 millones de euros, en el ejercicio 2015, por lo que dichos créditos podrían estar disponibles en el ejercicio 2016. Una vez disponible el crédito, los pagos se abordarían conforme a la fecha de presentación de la solicitud de cada uno de los periodos de alquiler, independientemente de la convocatoria que procedan.”

Lo informado nos permitió concluir que **los expedientes de ayudas al alquiler, tramitados al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2008-2012, con pagos pendientes, iban a ser liquidados, tan pronto el Ministerio transfiriera la ayuda comprometida a dichos fines, actuación ésta que se preveía tuviese lugar en el ejercicio 2016.**

En consecuencia, acogiendo con satisfacción el acuerdo alcanzado entre el Ministerio y la Consejería de Fomento, acordamos decretar el **archivo** de las actuaciones en los expedientes de queja de esta naturaleza.

Sin embargo, coincidiendo con el dictado de esta líneas, se están recibiendo un importante número de comunicaciones de los ciudadanos y ciudadanas titulares de los expedientes de queja que han sido objeto



de archivo, poniendo en conocimiento de esta Institución que estando muy próximo a concluir este año 2016, no han recibido comunicación alguna por parte de la administración con miras a materializar el abono de la ayuda, lo que les hace presumir que va a finalizar el año sin que hayan cobrado la subvención, encontrándonos una vez más ante un incumplimiento de la administración de su compromiso de pago.

Ante esta situación, nos proponemos retomar las actuaciones en la queja de oficio, con el ánimo de conocer los motivos por lo que **se ha vuelto a demorar el pago de estas ayudas**.

1.13.2.3.3 Ayudas a la rehabilitación al amparo de Planes de Vivienda anteriores

Nuevamente en este año 2016, tenemos que seguir hablando de la **suspensión de los expedientes de ayudas para la rehabilitación**, si bien en esta ocasión con un pronóstico cierto, que viene de la mano del nuevo Plan de Vivienda 2016-2020.

De esta forma, el nuevo Plan, en su disposición adicional duodécima, incluye entre las actuaciones financiadas con cargo a dicho plan, las acogidas a la orden de 9 de agosto de 2005 para las que se hubieran suscrito convenios, sin llegar a ejecutarse las obras.

Para una mayor ilustración a continuación pasamos a transcribir la mentada disposición adicional:

«Disposición Adicional Duodécima:

De conformidad con lo previsto en el artículo 88, las actuaciones acogidas a la Orden de 9 de agosto de 2005, por la que se establece una línea de actuación para la rehabilitación de edificios residenciales y la mejora de sus dotaciones e instalaciones, y se encomienda su ejecución a la Empresa Pública de Suelo de Andalucía, para las que se hubieran suscrito convenios sin haberse llegado a ejecutar las correspondientes obras, podrán financiarse con cargo a los recursos presupuestarios del presente Plan. A tal efecto, podrá acordarse, mediante adenda a los referidos convenios con las entidades beneficiarias, el abono directo de las correspondientes ayudas por la Consejería competente en materia de vivienda».

Por consiguiente, **todos los expedientes pendientes de la firma de convenio de colaboración quedan excluidos del ámbito de aplicación del nuevo plan**, por lo que la única vía expedita al alcance de quienes han resultado perjudicados, pasa por su participación en las distintas líneas de ayudas que se convoquen con cargo al mismo.

En este sentido, hemos de incidir, en que si bien comprendemos la situación de indignación e impotencia que embarga a todas las personas solicitantes, cuyos expedientes no han tenido reflejo presupuestario en el nuevo Plan, lo cierto es que la desestimación de la ayuda por razones presupuestarias, es un paraguas que protege a la administración, y legaliza el no reconocimiento de las ayudas, toda vez que su normativa reguladora condicionaba su reconocimiento y abono a la existencia de la necesaria consignación presupuestaria.

Sin embargo y **pese a la legalidad que cubre la actuación de la administración en estos casos, resulta un hecho cierto que la tramitación del expediente hasta el momento de su suspensión había obligado a los solicitantes a tener que asumir una serie de gastos** por exigencia de la propia administración, que de no continuarse con su tramitación, como así ha ocurrido en todos aquellos expedientes excluidos del ámbito de aplicación de la disposición adicional duodécima, habrían caído en "saco roto".

Por ello, **esta Institución, ha planteado a la Administración** en numerosas ocasiones y lo seguirá haciendo, **la oportunidad de proceder a la devolución de estos gastos**. Si bien hasta el momento no hemos obtenido un pronunciamiento de la Administración al respecto.

No obstante lo anterior, no podemos obviar que detrás de estas solicitudes que lamentablemente no han tenido favorable acogida, se esconden verdaderos dramas humanos. Así, a través de los relatos que nos hacen llegar las personas afectadas en sus quejas, podemos comprobar como existen personas que, debido a su discapacidad y/o edad, y al no contar el edificio con un ascensor, se encuentran presas en sus propios domicilios, al verse imposibilitados para entrar y salir normalmente.



Es cierto que estas personas **podrán participar en las nuevas convocatorias de ayudas destinadas a estos fines, sin embargo, es un hecho indiscutible que la cuantía de las nuevas ayudas son cuantitativamente inferiores, lo que impide que muchas comunidades de propietarios, con una economía precaria, puedan afrontar la parte del coste de la obra a realizar que no cubre la ayuda.**

Es por ello, por lo que esta Institución se propone seguir trabajando con el único propósito de tratar de buscar soluciones a estas situaciones extremas. Igualmente seguiremos trabajando, con la finalidad de que la administración soporte aquellos gastos que han tenido que asumir los solicitantes, por imperativo de la administración, y que han caído en saco roto.

Para ilustrar la problemática que titula este epígrafe, sirvan de ejemplo las siguientes quejas:

- Queja 14/4784. En esta queja, la comunidad de propietarios de un edificio ubicado en un municipio malagueño, exponía que el 28 de junio de 2007 solicitaron una subvención acogida al Plan Andaluz de Vivienda y Suelo 2003-2007, para la **instalación de un ascensor** ya que en el edificio vivían 17 familias ya bastante mayores.

Con fecha 18 de diciembre de 2007 recibieron el informe técnico de viabilidad y en marzo de 2008 obtuvieron la licencia de obra.

Al existir varios vecinos con movilidad reducida y **habiendo sido informados desde la Delegación Territorial de que todo estaba en orden, la comunidad de propietarios decidió solicitar un préstamo a una entidad financiera para poder iniciar la instalación del ascensor.** Siendo una carga muy importante para los vecinos, asumir el pago de las cuotas de dicho préstamo.

Lamentablemente, el nuevo Plan no viene a aportar solución alguna a este caso, habida cuenta que el convenio de colaboración que constituye requisito *sine qua non* para el inicio de las obras, no había llegado a firmarse.

- Queja 15/0349. En esta queja el interesado exponía que desde el 27 de marzo de 2009, tenían aprobado el Proyecto de Rehabilitación de Viviendas. Que desde ese mismo momento **la Comunidad de Propietarios ingresó el 25% del presupuesto protegible, así como el importe correspondiente a la licencia de obras de acuerdo con las instrucciones de la Consejería. Y añadía que la rehabilitación, seis años después, no se había efectuado.**

Sirva esta queja como botón de muestra de aquellos expedientes de rehabilitación, incluidos en la mentada disposición adicional duodécima, cuyas obras finalmente van a poder materializarse.

Pues bien, siguiendo con el relato de la queja, con fecha 6 de abril de 2016, se recibió un informe de la Secretaría General, del que merecen ser destacados los siguientes aspectos:

“A pesar de las gestiones iniciadas durante 2015 en relación a los expedientes de Rehabilitación Singular gestionados por AVRA con convenios suscritos y cuyas obras no llegaron a iniciarse, como en el caso de la comunidad de propietarios promotora de esta queja, finalmente no pudo llegar a generarse en el presupuesto de 2015 el crédito necesario para la financiación de dichas actuaciones.

En tanto se aprueba el nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, esta Agencia está actualizando y revisando la documentación técnica y administrativa correspondiente al expediente promovido por la comunidad de propietarios interesada en esta queja, a fin de poder culminado con la ejecución de las obras.”

1.13.2.4 Desarrollo convocatoria ayudas al alquiler por Orden de 3 de marzo de 2015

Como ya tuvimos ocasión de avanzar en el informe anual pasado, esta Institución acordó promover una actuación de oficio **-queja 15/5618-**, con el ánimo de conocer en qué situación se encontraba la **convocatoria**



de ayudas al alquiler, efectuada por Orden de 3 de marzo de 2015, de la Consejería de Fomento y Vivienda, destinada a personas con ingresos limitados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y que traía su causa en el programa de ayuda al alquiler de vivienda, del Plan estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.

Recibido el informe emitido por la Secretaria General de Vivienda, a petición de esta Defensoría, y habiendo analizado detenidamente cuanto en el mismo se exponía, así como el resto de la información obrante en nuestro poder y aportada por las personas promotoras de las quejas que sobre este asunto se habían recibido, era patente la **indignación y desesperación** que embargaba a quienes habían tomado parte en esta convocatoria de ayudas al alquiler, **ante lo que consideran un excesivo retraso en la conclusión definitiva de esta convocatoria.**

Téngase en cuenta, que estas ayudas estaban dirigidas a personas, con una situación económica precaria, en situación de especial vulnerabilidad que esperan la ayuda como la única posibilidad que les va a permitir hacer frente al pago del alquiler de su vivienda, o a poder acceder a una y, por consiguiente a mantener o disponer de una vivienda digna ya que, de lo contrario, se podrían ver abocados a un procedimiento de desahucio, a vivir en la calle, o en condiciones de hacinamiento o en viviendas precarias. En definitiva, se trata de ayudas destinadas a permitir que determinadas personas puedan satisfacer su derecho de acceso a una vivienda o bien, su derecho a no perderla y poder disfrutar una.

De manera que, **cualquier retraso en el pago de estas ayudas**, con el indiscutible y grave perjuicio que se ocasiona a las personas beneficiarias y las situaciones dramáticas que se esconden tras las distintas solicitudes, **desvirtúa la intencionalidad y finalidad última que persigue** el legislador al contemplar las mismas. Es por ello, por lo que desde esta Institución se procedió a formular al citado organismo **Resolución** consistente en varias Recomendaciones y Sugerencias que perseguían la inmediata resolución definitiva de los expedientes de ayuda al alquiler que se encontrasen en trámite procediéndose a la mayor brevedad posible y sin dilaciones indebidas al abono efectivo de las ayudas.

Además, y de cara a ulteriores convocatorias, se ponía de manifiesto, en evitación de dilaciones innecesarias, la **obligatoriedad de respetar las exigencias establecidas** en el Plan Estatal. De otra parte con idéntica finalidad, interesamos de la administración la **necesidad de dotar de la máxima agilidad al procedimiento de tramitación de las solicitudes de las ayudas al alquiler**, mediante la simplificación de su tramitación, debiendo comenzarse a **abonar, en todo caso, dentro del año natural de su convocatoria.**

Asimismo se plantearon y sugirieron una serie de medidas de índole presupuestaria con el ánimo de que en el futuro se evite la disminución de las ayudas al alquiler.

En respuesta a nuestra Resolución, la Secretaría General de Vivienda manifestó su prioridad en la inmediata resolución de estas ayudas, justificando la dilación existente, por tratarse de una convocatoria de ayudas, considerada como de complemento de rentas que obliga a un procedimiento de concesión en concurrencia competitiva, lo que implica que se alargue enormemente todo el proceso.

Asimismo, y dando contestación a otros aspectos de nuestra Resolución el citado organismo se manifestó en los siguientes términos:

"Es prioridad para esta Consejería la inmediata resolución de estas ayudas. Una vez baremadas y revisadas las solicitudes, las propuestas de resolución definitiva han sido enviadas a las Intervenciones Provinciales para la fiscalización previa a la resolución definitiva. En las distintas provincias difiere la situación respecto de la fiscalización, estando más avanzada en Córdoba, que fue resuelta favorablemente con fecha de 17 de junio, lo que ha permitido iniciar el procedimiento de pago, esperando que en las provincias de Cádiz y Huelva, el trámite de fiscalización permita la emisión de la resolución definitiva en los próximos días, mientras que en Sevilla y Jaén está pendiente de respuesta por parte de su Intervención, y en Málaga, Almería y Granada, se han manifestado incidencias por parte de sus Intervenciones Provinciales que es preciso solventar. Con el fin de evitar distintas situaciones en las provincias, se ha mantenido contacto con la Intervención General si bien están pendientes de resolver algunas cuestiones planteadas".



“(...) En la nueva convocatoria actualmente en tramitación, se han adoptado dos medidas que pretenden la simplificación y agilización del proceso. (...)”

De acuerdo con la información recibida del citado organismo, a fin de arrojar luz sobre los problemas planteados en la fiscalización de los expedientes de ayudas al alquiler, de los cuales se infería que se estaban ocasionando nuevos retrasos, acumulados a los ya producidos en la tramitación de las mismas, lo que estaba ocasionando la imposibilidad de llegar al abono efectivo de unas ayudas destinadas a contribuir al pago del alquiler de una vivienda a personas con ingresos limitados de nuestra Comunidad Autónoma, nos dirigimos en demanda de información a la Intervención General de la Junta de Andalucía.

En efecto, nos encontramos con que estas ayudas habían sido fiscalizadas mediante un procedimiento de muestreo, que se aprobó mediante la Instrucción 27/016, de la propia Intervención General, comportando la siguiente tramitación:

- “1. Selección previa de la muestra a partir del universo total de la actividad controlada, muestra que sería objeto de fiscalización previa sobre la base documental completa de los expedientes.*
- 2. Fiscalizada de conformidad la muestra, se habrían de remitir a la Intervención Provincial las propuestas de documentos contables de pago correspondientes a la misma, para su fiscalización y contabilización.*
- 3. Se tramitan ante cada Intervención Provincial el resto de los expedientes correspondientes no seleccionados en la muestra para su contabilización, expedientes que ya no son objeto de fiscalización previa al quedar fuera de la muestra seleccionada.*
- 4. Tramitación de las propuestas contables de pago correspondientes a estos últimos expedientes para su fiscalización y contabilización.”*

Los órganos gestores de estas ayudas, las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda, habían tenido una **desigual actuación en la tramitación de las mismas**, que había influido en los diferentes ritmos de tramitación en cada provincia, por cuanto que si bien todas las Delegaciones enviaron en su mayor parte las propuestas de beneficiarios a los órganos de fiscalización para la selección de la muestra en el mes de mayo de 2016, resultaba que una vez seleccionada y comunicada la misma, la remisión y entrada de los expedientes de ayuda concretamente seleccionados para su fiscalización por muestreo, no había sido simultánea, habiéndose producido la entrada de los mismos en las correspondientes Intervenciones, durante los meses de mayo, junio y julio, de lo que se deducía una primera responsabilidad de los órganos gestores, las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda, en la producción de las dilaciones en la tramitación que se unieron al ya más que considerable plazo de análisis de las solicitudes y documentación aportadas por las personas solicitantes que medió, desde que se acabó el plazo para presentar la solicitud en el mes de abril de 2015, hasta que se remitieron las propuestas de beneficiarios a las Intervenciones Provinciales.

Pero es que además, se habían vuelto a producir **nuevas dilaciones en la tramitación al tener que ampliarse la muestra seleccionada ante las deficiencias detectadas en relación a que los expedientes no se enviaban completos** de documentación, lo que motivó peticiones de información y documentación adicionales, formal o informalmente, e incluso notas de disconformidad con devolución de los expedientes.

No resultaba comprensible que una vez fiscalizadas las muestras no se hubieran enviado el resto de los expedientes a las Intervenciones Provinciales, teniendo en cuenta que estos ya no eran objeto de fiscalización si no que se contabilizaban de forma casi inmediata.

En otras provincias, a pesar de que se había completado la fiscalización del gasto, **no se había finalizado la tramitación de los pagos**, ya que las correspondientes Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda aún no habían remitido las propuestas contables con el resto de la documentación.

Las únicas provincias que a fecha de primeros de octubre de 2016, **habían contabilizado todos los pagos eran Cádiz y Málaga**, sin embargo según la última información de la que disponíamos, y que se situaba a 23 de noviembre resultaba que, **a pesar de ello, el pago total de estas ayudas en ambas provincias aún**



no se había completado, pues en Cádiz se había abonado el 90,5% y en Málaga el 54,2%, desconociendo esta Defensoría si ello se debía a problemas presupuestarios, es decir que no hubiese crédito para proceder a los pagos, pues según nos decía la Intervención General la tramitación contable de los pagos se había completado, o es que en ambas Intervenciones Provinciales no contaban con medios personales suficientes para tratar esta materia de forma prioritaria tal como en su día se nos decía.

Consecuencia de lo anterior era que los órganos gestores no eran los únicos que habían tenido responsabilidad de las **deficiencias en la tramitación**, ni en las dilaciones producidas, por cuanto que también se habían producido **disfunciones en las Intervenciones Provinciales**, al haberse dado diferencias entre las ocho provincias, al parecer, en cuanto a la documentación que había sido requerida para la acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de las personas beneficiarias por lo que pudimos suponer que ello había ocasionado que se hubiesen añadido nuevas dilaciones en las provincias en las que se había dado esta situación.

La demora administrativa vulneraba pues, la normativa estatal y autonómica de aplicación, tanto por lo que se refería a los principios rectores del funcionamiento de la Administración en general, como a los que inspiraban la normativa reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía.

Pues bien, a la vista de la investigación iniciada, de la información de que disponíamos y de que **iniciado el mes de diciembre el pago total de las ayudas seguía sin concluirse**, formulamos a la Secretaría General de Vivienda y a la Intervención General, una nueva **Resolución** concretada en lo siguiente:

“Recordatorio de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

Recomendación 1.- Para que sin más dilación se den las instrucciones oportunas para que se arbitren las medidas necesarias encaminadas a la dotación de efectivos de personal adecuados al volumen de trabajo de tramitación de las ayudas al alquiler 2015 que aún resta en las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Fomento y Vivienda, especialmente en aquellas en las que aún no se completado la remisión de la documentación a la Intervención Provincial una vez fiscalizada la muestra, situación en la que se encontraban a primeros de octubre de 2016 las provincias de Granada, Jaén y Sevilla, o bien remitiendo las propuestas contables de pago con el resto de la documentación, según ocurría en las mismas fechas en las provincias de Almería, Huelva y Córdoba, arbitrando para ello, si fuera menester, un plan de choque hasta tanto se ultime la tramitación que culmine con el pago efectivo de las ayudas que nos ocupan a todas las personas que han resultado beneficiarias.

Recomendación 2.- De igual forma, respecto de las provincias de Cádiz y Málaga, como quiera que la tramitación contable de los pagos ya se había completado, sin que el abono efectivo de las ayudas se haya ultimado aún en las mismas, recomendamos que se adopten las medidas necesarias en las correspondientes Intervenciones Provinciales, para tratar esta materia de forma prioritaria tal como en su día se nos decía por la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Recomendación 3.- Para el caso de que la causa que impida culminar el pago efectivo de estas ayudas en las provincias de Cádiz y Málaga, se base en un problema de índole presupuestaria, de inexistencia actual de crédito para ello, recomendamos que se adopten las medidas encaminadas a la transferencias de los fondos necesarios que posibiliten el pago total de estas ayudas en las mencionadas provincias.

Recomendación 4.- Dada la casuística que se puede presentar en la aplicación de una normativa de esta naturaleza, especialmente en cuanto a la documentación acreditativa a presentar por las personas solicitantes y/o beneficiarias, en relación al cumplimiento de los requisitos exigidos y para que los diversos criterios interpretativos que pueda haber al respecto en las diferentes Intervenciones Provinciales a fin de otorgar la fiscalización de conformidad no produzcan retrasos, dilaciones indebidas en la tramitación o desigualdades territoriales, recomendamos que, para el futuro, la Instrucción que dicte la Intervención General sobre el procedimiento de fiscalización de las ayudas de esta naturaleza que se convoquen por la Consejería de Fomento y Vivienda,



incluya los criterios interpretativos que sean necesarios de común aplicación para todos los casos análogos, a fin de evitar diferencias injustificadas de trato.

Sugerencia 1.- Asimismo, sugerimos que los criterios que se establezcan por la Intervención General, sean también conocidos, con carácter previo a la valoración y resolución de los expedientes de solicitud, por los órganos provinciales de gestión, a fin de que los mismos lleguen totalmente completos a las Intervenciones Provinciales para su fiscalización, debiendo de arbitrarse también, en caso de dudas sobre la aplicación de algún aspecto de la nueva regulación, un procedimiento ágil de consulta y respuesta, sobre la mejor y adecuada forma de interpretación del supuesto en cuestión y, en su caso, de su forma de acreditación, con la finalidad de que, en caso necesario, por los Servicios Centrales de la Consejería de Fomento y Vivienda, en coordinación con esa Intervención General, se dicten instrucciones generales de observancia obligatoria por parte aquellos, todo ello, a fin de garantizar lo más posible el respeto a los principios de igualdad y seguridad jurídica a todas las personas solicitantes de este tipo de ayudas sea cual sea el territorio andaluz en el que residan”.

A la fecha de redacción de este Informe, en enero de 2017, continuamos esperando una respuesta de ambos organismo a la resolución transcrita.

1.13.2.5 Deficiencias constructivas

Sigue siendo elevado, durante este año 2016, el número de quejas recibidas, en las que los interesados **denuncian deficiencias estructurales en sus viviendas, o edificios** donde se ubican, propiedad de la administración, y que se traducen normalmente en filtraciones, humedades, desprendimiento de techos y vigas, levantamiento de suelos.....Deficiencias éstas que hacen que las condiciones de vida resulten insalubres e indignas.

Frente a esta situación, nos encontramos como viene siendo habitual, con el hecho de que los afectados, son personas con una situación económica precaria o muy precaria, y por ello, están imposibilitados para hacer frente por si mismos, a las obras necesarias de rehabilitación o reparación, que les permitan vivir en condiciones dignas.

Pues bien, en estos casos, venimos observando que la administración, quizás por razones de índole presupuestaria, no suele acometer estas obras con la inmediatez que exige la gravedad que encierra para sus moradores y si lo hace, no es de forma adecuada, lo que sirve únicamente para tapar durante un tiempo corto, las consecuencias o efectos de las deficiencias, para después volver a empezar.

Ante esta situación, esta Defensoría, atendiendo a las distintas quejas recibidas, reclama y demanda de la administración la necesidad de realizar las obras de rehabilitación y adecuación necesarias para que, de una manera definitiva, que no provisional, la familia o persona adjudicataria pueda vivir en condiciones dignas.

Las quejas que a continuación pasamos a comentar constituyen un fiel reflejo de la problemática comentada:

- Queja 16/1833. En esta queja la interesada, una ciudadana de Vélez Málaga, manifestaba que había descubierto que por las arquetas de registro salían las **aguas fecales que inundaban toda la vivienda**, e indicaba que la única solución que se le había ofrecido por parte de los servicios sociales era pagarle un hostel, únicamente para dormir. A lo que había que añadir que padecía alzheimer y que vivía con su nieto, de 9 años.

A la vista de la situación expuesta, y tras la admisión a trámite de la queja, solicitamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de Vélez Málaga, del que merece ser destacado lo siguiente:

“Se ha comprobado que se han realizado la reparación de los daños, se ha realizado nueva arqueta que conecta con la red de fecales de la vía pública en c/ (...). Que fruto de eso, en la vivienda sita en (...) no aparecen los vertidos sólidos que provocaban una circunstancia de insalubridad manifiesta.”

Tras examinar la información recibida pudimos concluir que se habían llevado a cabo las obras necesarias



para reparar el origen de las deficiencias que provocaban la entrada de aguas fecales a la vivienda de la interesada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en la queja.

- Queja 16/2457. En este expediente, la interesada exponía que el techo del cuarto de baño de su **vivienda de promoción pública en régimen de alquiler**, ubicada en el municipio de Córdoba, estaba a punto de derrumbarse como consecuencia de las **filtraciones de agua** que provenían del piso de arriba provocadas por el mal uso de las instalaciones que realizaba su inquilina, y que venía padeciendo desde el año 2000.

Contaba que tras numerosas denuncias ante la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y tras varias visitas giradas por sus técnicos, lejos de arreglar el problema, lo único que habían provocado era un enfrentamiento abierto con la inquilina del piso de arriba.

Pues bien, ya iniciada nuestra investigación, en la que nos habíamos dirigido a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y a la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba, se recibió en esta Institución una llamada telefónica de la interesada con el fin de comunicarnos que se había producido el desprendimiento del techo del cuarto de baño, habiendo quedado inutilizable, provocando la entrada a su domicilio de insectos y roedores. Era obvio que la situación, amen de escapar del concepto de vivienda digna, resultaba de todo punto insalubre, poniéndose en riesgo la integridad de la interesada y sus hijos.

La necesidad de acometer con la máxima urgencia la obras de reparación necesarias para restablecer la utilización del cuarto de baño, motivó que desde esta Institución se hicieran cuantas actuaciones fueron necesarias ante AVRA.

Finalmente, AVRA procedió a la reparación del techo, aunque el mismo no se pintó, los azulejos no se repusieron, etc., de ahí el descontento y protesta lógica de la familia adjudicataria.

No obstante lo anterior, y coincidiendo con la redacción de este Informe, hemos vuelto a recibir una comunicación de la interesada en la que nos vuelve a solicitar nuestra intervención ante AVRA, para conseguir que se adecente el cuarto de baño, desde un punto de vista mínimamente estético, trasladándonos además, su preocupación al haber empezado a aparecer nuevas filtraciones, además de en el cuarto de baño, en otras dependencias de su domicilio.

1.13.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud

En este año 2016, tal y como viene siendo habitual, se siguen recibiendo un importante número de quejas de personas residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, adjudicatarias de viviendas titularidad de la Administración que acuden a esta Defensoría solicitando ayuda para poder **cambiar o permutar la vivienda** en la que residen por otra del mismo régimen, debido a problemas de convivencia vecinal causados por peleas o reyertas con el vecindario, ya se vean implicadas en ellas y sintiéndose amenazadas por ello, o simplemente manifestando su deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas.

Asimismo, otro grupo de solicitudes de permuta o cambio de vivienda sometida a algún régimen de protección, atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de pasar a vivir a una vivienda mayor adaptada a la actual composición familiar o situada en planta baja o en edificio con ascensor, en razón a la existencia de alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario.

En ambos casos, podemos observar que, sea una u otra la casuística que afecta a los inquilinos de la vivienda protegida, **en pocos casos se atendían estas solicitudes por no existir vivienda disponible**. Si bien no podemos obviar que muchas de ellas, en un porcentaje muy elevado, están absolutamente fundadas y requieren una intervención urgente de las administraciones implicadas, ya que está en juego la integridad física y psíquica de sus ocupantes, entre los que se encuentran colectivos que son objeto de especial protección como personas mayores, con discapacidad o menores de edad.



Nuevamente, y ante estas situaciones, asistimos a una vulneración del derecho a una vivienda digna, entendiéndose por este concepto, y atendiendo a los supuestos que nos ocupan, un lugar donde las personas o las familias puedan vivir con seguridad, paz y dignidad. Notas éstas que no se dan en ninguno de los casos comentados.

Ilustran este epígrafe, a título enunciativo, las siguientes quejas:

- Queja 15/5212. En ella, la interesada exponía que vivían en la localidad de Humilladero, en una vivienda protegida en régimen de alquiler. Contaba que **estaban siendo víctimas de agresiones verbales, amenazas, e insultos por parte de unos vecinos que, además, se encontraban ocupando ilegalmente la vivienda**. Y añadía, que la situación había devenido insostenible, habiéndose visto obligados a formular la oportuna denuncia ante la Guardia Civil, lo que había incrementado aún más la situación de conflicto.

La interesada estaba afectada por un grado de discapacidad del 72%, provocando la situación vivida un empeoramiento de su estado de salud.

La presente queja fue admitida a trámite, solicitando el preceptivo informe de la Diputación de Málaga, organismo éste que nos contestó en los siguientes términos:

“Mediante acuerdo de Junta de Gobierno celebrada el pasado miércoles, día 27 de enero de 2016, y en el punto 3.1, cuya certificación se acompaña, se aprobó el cambio de la vivienda de D^a. ... a otra de la misma promoción que se encontraba vacía y sin haber sido hasta la fecha asignada a otro demandante de vivienda, cambio que se hará efectivo una vez que la demandante haya suscrito el correspondiente contrato de arrendamiento.”

Afortunadamente este caso se resolvió satisfactoriamente.

- Queja 16/5045. La interesada se dirigió a esta Institución, con el ánimo de denunciar **la situación de conflictividad social que afectaba al barrio donde se ubicaba la vivienda que le había sido adjudicada**, solicitando nuestro amparo, ante la desasistencia por parte de la Administración pública a la que se había dirigido en numerosas ocasiones. Manifestaba lo siguiente:

“Me fue concedida una vivienda de Emvisesa en el año 2014, a través de los Servicios Sociales. Desde el año 2015 lucho porque me den un cambio de vivienda donde poder criar a mis hijos dignamente como ellos merecen.

He sido víctima de violencia de género, por mi pareja anterior y padre de mi hijo mayor. Por ello fui atendida en el punto Pin, al cual tengo que volver a acudir debido a que desde que vivo en mi domicilio actual, estoy reviviendo cosas pasadas.

Mi hijo mayor también tiene antecedentes, por lo que el médico recomienda que viva en un entorno tranquilo, evitando situaciones conflictivas, como las que vivimos cada día: continuas peleas, gritos, llegando incluso a tiros a veces, drogas en la misma puerta donde vivimos, en todas las esquinas, personas drogándose en el mismo bloque, sangre por las escaleras, la cual tengo que estar limpiando continuamente para evitar que mis hijos cojan alguna enfermedad, ya que hay litronas, sangre, papelillos, plata, jeringuillas, ..., situaciones muy conflictivas.

Yo vivo en un segundo, y mi techo da justo con la azotea donde se roban las placas solares, cables, cobres, dejándome las lámparas del techo caídas en el suelo de los golpes que dan para tirar las placas.

El inspector de Emvisesa tiene constancia de esta situación.

Los golpes y ruidos que estos robos provocan durante la noche despiertan a mis hijos pequeños, causándoles momentos de pánico.



Tenemos que convivir con ratas como perros de grandes, pulgas, garrapatas, cucarachas debido a la suciedad que hay en los alrededores del bloque donde vivimos.

Mi objetivo es que, por favor, me den un cambio de vivienda donde poder educar a mis hijos sin que vean drogas, peleas, violencia, ...”

Contaba que esta situación la había puesto en conocimiento de Emvisesa y de los Servicios Sociales, sin que se hubiera atendido la misma.

Debiendo considerar de los hechos denunciados, que la interesada y su familia se encontraban en situación de grave peligro para su integridad física y psíquica, además de no poder obviar que estamos ante tres personas que forman parte de colectivos a los que legalmente se les reconoce una especial protección -victimas de violencia de género y menores-, de confirmarse o ratificarse ésta por la administración, demandaría una solución que no admitiría demoras.

En consecuencia, la queja se admitió a trámite, solicitando el preceptivo informe de Emvisesa, desde dónde se nos informó que teniendo conocimiento de la situación de conflictividad que estaba viviendo la interesada, y siendo ésta una situación que lamentablemente se produce con una frecuencia no deseada, desde esa empresa municipal se estaba elaborando un protocolo para tratar estos casos. De manera que una vez aprobado, se incluiría en el mismo el caso de la interesada, si cumpliera con las condiciones.

Dicha información está en estos momentos en fase de estudio e investigación.

Hasta ahora, en el caso de las solicitudes de permuta de viviendas protegidas públicas motivadas por las diversas razones antes expuestas, sólo podía llevarse a cabo, obviamente, si hubiera alguna disponible que pudiera adjudicarse a la persona peticionaria y la vivienda por así decirlo liberada, adjudicarla a otra familia necesitada. Como quiera que esta disponibilidad de viviendas desocupadas es altamente improbable, la otra opción era que dos familias adjudicatarias, en el mismo régimen de adjudicación, se pusieran de acuerdo en cambiar sus viviendas, procediendo la administración a autorizar la misma, solución también harto difícil, por lo que en muy pocos casos las personas solicitantes podían ver satisfecha esta pretensión.

Es por ello que damos la bienvenida al **Programa de Permutas que regula el nuevo Plan de Viviendas y Rehabilitación de Andalucía**, aprobado por Decreto 114/2016, artículos 49 a 52, como en ocasiones anteriores ha recomendado esta Defensoría. El objeto de este programa es facilitar la permuta de viviendas tanto protegidas como libres entre la ciudadanía, garantizando la adecuación de la vivienda a la necesidad de la unidad familiar o de convivencia que la habita, bien a título de dueña o de arrendataria; se regula también la calificación de la permuta como actuación protegible cuando concurren una serie de requisitos; las previsiones de regulación del procedimiento y finalmente, la creación y regulación de una bolsa de oferta de viviendas cuyas personas titulares necesiten permutarlas por otras más adecuadas a sus circunstancias personales o familiares.

También a nivel municipal, se han adoptado iniciativas de la misma índole, como la recientemente puesta en marcha, con la misma finalidad, por la Empresa Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Sevilla.

1.13.2.7 Irregularidades en la ocupación y uso de viviendas protegidas

La casuística de este grupo de quejas es muy variada y va desde las denuncias de **viviendas protegidas públicas desocupadas**, efectuada por personas que están esperando poder acceder a una vivienda de estas características sin que su necesidad se pueda ver satisfecha ante la no existencia oficial de viviendas disponibles, a la formulada por el vecindario de barriadas de viviendas de estas características que ejerce sus deberes cívicos denunciando la existencia de viviendas desocupadas que, en ocasiones, han sido objeto de sucesivas **ocupaciones ilegales**, ante el temor de que estas situaciones generen conflictividad social.

Nos encontraríamos, pues, con unas viviendas protegidas titularidad de la Administración que no cumplen con la función social que se le asigna, la de domicilio habitual de la persona o familia adjudicataria.



Además, en estos momentos de crisis económica en los que, lamentablemente, se ha producido un empobrecimiento de la población muy llamativo, los poderes públicos, más que nunca, deberán velar por el cumplimiento de esta función social.

Asimismo, podríamos encontraros ante una vulneración del derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de nuestra Carta Magna, al no permitirse optar a la vivienda señalada, a ninguna familia que carezca de medios propios para acceder a una vivienda en el mercado libre.

También nuestro Estatuto de Autonomía, consagra este Derecho constitucional, incluyendo el derecho a la vivienda entre los derechos sociales.

Así, siguiendo la línea ya emprendida por esta Defensoría desde hace años, se han incoado en 2016, varias quejas de oficio, cada vez que hemos tenido conocimiento de la presunta existencia de viviendas protegidas públicas desocupadas, de las que merecen ser comentadas las siguientes:

- **Queja 16/0062.** Se inició de oficio, al tener conocimiento esta Defensoría de la **presunta existencia de viviendas de promoción pública** titularidad de AVRA, ubicadas en el municipio de Mairena del Aljarafe, **vacías u ocupadas de forma muy esporádica**, ya que algunas de las personas adjudicatarias pudieran tener otras viviendas en las que residían de manera habitual.

La labor inspectora realizada por el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe arrojó el dato de que dichas viviendas estaban siendo ocupadas regularmente por sus titulares legítimos y destinadas al fin para el que se les adjudico: vivienda habitual y permanente. En consecuencia con lo expuesto, acordamos el archivo de las actuaciones en la queja.

- **Queja 16/3358.** Esta queja igualmente fue promovida de oficio, al tener conocimiento esta Institución de la existencia de **tres viviendas** presuntamente sometidas a algún régimen de protección pública, ubicadas en una urbanización del municipio de Hinojosa del Duque, que **podrían encontrarse en situación irregular en cuanto a sus ocupantes se refería**. Al parecer, una de las viviendas sobre las que se dirigía la denuncia se encontraba cerrada desde hacía 19 años, y las otras dos estaban arrendadas de forma irregular desde que se entregaron.

El Ayuntamiento de Hinojosa del Duque, a quien nos dirigimos en solicitud de información, nos comunicó que las viviendas que centraban la investigación se encontraban ocupadas por sus titulares legítimos, sin que hubiese existido irregularidad alguna en su adjudicación.

Ahora bien, en los casos de ocupación sin título de una vivienda protegida, nos encontramos con serias dificultades para que pueda ser restituida la legalidad dañada. Y es que ciertamente, la ocupación irregular de estas viviendas, y en estricto cumplimiento de legalidad vigente, no le da otra opción a la administración titular del inmueble a promover las actuaciones administrativas y judiciales que procedan en aras a la recuperación del bien, y a su posterior adjudicación a quien a por derecho le corresponda.

No obstante, es enorme la producción normativa y jurisprudencia, que impiden que se ejecute el lanzamiento en aquellos casos -que desgraciadamente son los más numerosos- en los que la familia ocupante se encuentra en un estado de necesidad y exclusión social, hasta que por parte de la administración no se ofrezca un alternativa habitacional.

En efecto, la solución apuntada es por todos compartida. Sin embargo, la realidad existente nos sitúa en un callejón sin salida, al no disponer las administraciones afectadas de la exigida alternativa habitacional, lo que provoca que se eternice la situación de ocupación irregular en perjuicio de los solicitantes de buena fe, que llevando varios años a la espera de que se le adjudique una vivienda a través de los medios legales existentes, ve como la vivienda que se le ha propuesto para adjudicación ha sido ocupada por un tercero con menor derecho, por lo que por el momento ha visto truncada cualquier posibilidad de acceder a una vivienda digna.



Fiel reflejo de la situación comentada lo es la queja 15/2073. La interesada, exponía que era madre madre soltera y con un hijo de 3 años Y añadía, que **su situación y la necesidad de proteger el interés de su hijo menor la obligaron a ocupar de forma irregular** una vivienda de promoción pública de forma irregular. Por ello, solicitaba el amparo de esta Defensoría con al objeto de poder regularizar su situación en dicha vivienda.

Tras las actuaciones realizadas desde esta Defensoría con los organismos afectados, pudimos observar que aún no se había resuelto de forma efectiva el procedimiento administrativo de desahucio que se había incoado para proceder al desalojo de la vivienda ocupada, la promotora de la queja.

Pese a lo anterior, no parecía que se hubiese producido una coordinación efectiva entre la Delegación Territorial, titular de la vivienda ocupada, y el Ayuntamiento de Córdoba, competente tanto para determinar la situación de necesidad por ausencia de alternativa habitacional como para la adjudicación de viviendas protegidas, bien a través del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida bien excepcionando el procedimiento por la existencia de situación de exclusión social o de riesgo del mismo.

A juicio de esta Defensoría, esa coordinación resultaba esencial en aras a evitar que se produjesen desahucios de personas residentes sin título en alguna de las viviendas de titularidad pública y no dispongan de alternativa habitacional.

En consecuencia procedimos a formular a la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda la siguiente **Resolución:**

“Recomendación: Que no dicte Resolución de desahucio y el correspondiente desalojo en este expediente, hasta tanto se tenga certeza de que la persona promotora de la queja y su familia disponen de una alternativa habitacional digna y la asistencia social adecuada.

Recomendación: Que adopte las medidas que estime pertinentes en orden a asegurar la existencia de un mecanismo de coordinación con los Ayuntamientos de Córdoba, de forma que no se disponga el desalojo forzoso de una persona o familia en situación de exclusión social o de en riesgo de exclusión, con carencia de recursos económicos y/o en las que se den otras situaciones de vulnerabilidad, sin garantía de que dispone de alternativa habitacional y asistencia social adecuada.”

El otro grupo de quejas está protagonizada por aquellas personas cuyas viviendas se ubican en **edificios en los que existen determinados inmuebles vacíos que son ocupados de forma irregular**, o en zonas próximas a **promociones de viviendas a medio terminar que igualmente son ocupadas de forma irregular**.

Pero no es el problema de las ocupaciones en si mismo el que motiva estas quejas, sino la situación de conflicto social e inseguridad generada por muchos de estos ocupantes, siendo común las peleas y reyertas entre ellos, el consumo de drogas, la acumulación de basuras y por consiguiente, la aparición de insectos y roedores. En definitiva, una situación de inseguridad e insalubridad que impide a los ocupantes de buena fe a vivir en condiciones dignas, o al vecindario alrededor del inmueble ocupado.

Las quejas que ejemplifican estas situaciones son entre otras las siguientes:

- Queja 15/4615. El interesado denunciaba que desde hacía 9 años, enfrente de sus casas había una obra abandonada de **viviendas a medio terminar que había sido ocupada de forma irregular**. Sus ocupantes, según comentaba el interesado, habían ido trayendo colchones, muebles viejos, bombonas, teléfono, etc,. Siendo las peleas y discusiones entre ellos algo habitual debido al alto consumo de alcohol.

Además, según describía, la obra estaba completamente llena de basuras, lo que atraía a todo tipo de insectos y roedores. Los vecinos de los alrededores del referido inmueble, tenían miedo de que pudiera pasar algo, ya que todos tenían niños pequeños y las ratas entraban dentro de sus patios.

En este caso, el Ayuntamiento afectado, ante el incumplimiento reiterado por parte de la SAREB de cumplir con su obligaciones como titular dominical, y una vez desalojado el inmueble por parte de sus ocupantes, se procedió a la ejecución subsidiaria de las siguientes actuaciones:



- Limpieza, desinfección y vaciado del sótano. Y habilitación de un sistema de vaciado de aguas que impidiese nuevas inundaciones del mismo.
- Cierre de todas las ventanas y huecos que daban acceso a la edificación para garantizar la seguridad de las obras y evitar el acceso de personas a las mismas, evitando de esta forma una nueva ocupación ilegal de las obras.
- Queja 16/1841. El interesado exponía que **una de las viviendas del edificio** donde se ubica la suya, **había sido ocupada sin título por una chica**, y añadía, que **sus ocupante desde el inicio causaron graves problema de convivencia en la comunidad**, y que describía de esta forma:

“Escándalos nocturnos a altas horas de la madrugada, motivados por la reunión de varias personas en la vivienda, a lo que hay que añadir la música a todo volumen, a cualquier hora del día o de la noche.

Insultos a los vecinos por haber denunciado su ocupación y conducta.

A pesar de tener cortado el suministro de agua por parte de Emasesa, tiraba líquidos por las tuberías de lo que era inicialmente el cuarto de baño, mojando el techo del piso inferior, dando lugar al desprendimiento de algún trozo del falso techo y poniendo, por tanto, en peligro la integridad física de los habitantes de dicho inmueble, entre los que hay menores de edad. Llegando a haber intervenido en alguna ocasión el servicio de bomberos y la policía local.

Al tener la luz enganchada, Endesa, ha procedido en varias ocasiones al corte del suministro. No obstante vuelve a conectar de forma fraudulenta con la red eléctrica, con el peligro de incendio por cortocircuito que conlleva el hecho de que el cableado del piso en cuestión no haya sido renovado en más de cincuenta años.

La vivienda se encuentra en un estado total de abandono e inhabitabilidad.”

Por último, decía el interesado que esta situación había sido puesta en conocimiento de AVRA, desde su condición de titular del inmueble ocupado, si bien no le constaba que la Agencia Pública hubiese adoptado medida alguna.

Solicitado el preceptivo informe de AVRA, esta Agencia Pública se pronunciaba en ellos siguientes términos:

“La vivienda a la que se refiere la queja se trata de una vivienda protegida entregada en régimen de arrendamiento con acceso diferido a la propiedad. Esta promoción fue transferida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) el pasado año 2015.

Se constata que se han satisfecho las cantidades necesarias para poder acceder a la titularidad registral en fecha anterior a que se transfirió a AVRA la titularidad de la promoción, obrando incluso en el expediente un oficio remitido el 26 de mayo de 2003 a la adjudicataria, por el que se le insta a ponerse en contacto con la notaría designada al efecto para otorgar la escritura de compraventa, sin que ésta llegara a formalizarse.

AVRA se considera exenta de responsabilidad sobre los hechos denunciados. Hechos que, por otra parte, constituirían un problema de orden público que ya ha sido puesto en conocimiento de los cuerpos y fuerzas de seguridad de Estado.”

A la vista de lo informado, procedimos a poner la queja en conocimiento del Ayuntamiento de Sevilla, en lo afectante a su ámbito competencial, estando en estos momentos a la espera de recibir una respuesta de dicho organismo.



1.13.2.8 Tratamiento de los grupos de especial protección en los procedimientos de adjudicación de viviendas

La normativa vigente en materia de **adjudicación de vivienda protegida** prevé que la selección de las personas adjudicatarias de estas viviendas se realizará a través de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida.

No obstante, debido al empobrecimiento que sufre un gran sector de la población andaluza y a las situaciones de necesidad habitacional urgente en las que se encuentran muchas familias, hace que sean muchos los casos en los que el registro deviene inservible para a través de él dar satisfacción a los problemas de necesidad de vivienda, mediante la adjudicación de alguna.

Para estos casos, nuestro ordenamiento jurídico establece una excepción a esta vía de adjudicación en favor de las unidades familiares más desfavorecidas. Es por ello, por lo que hemos insistido desde esta Institución ante los distintos Ayuntamientos, que no debe obviarse esta opción en el conjunto de actuaciones en materia de vivienda.

Nos referimos al Decreto 1/2012 por el que se regulan dichos registros, en cuyo artículo 13 prevé:

«Excepciones a la obligación de adjudicación mediante el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida.

1. Se excepcionan de la obligación de adjudicación a través del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, por ser adjudicaciones destinadas a atender situaciones en el marco de las prestaciones de los servicios de asistencia y bienestar social, las siguientes:

a) Las actuaciones que tengan como objeto el realojo permanente o transitorio motivado por actuaciones urbanísticas, de rehabilitación o renovación urbana. Podrán referirse a promociones completas o viviendas concretas.

b) La adjudicación de viviendas y alojamientos a unidades familiares en riesgo de exclusión social cuando se justifique su carácter de urgencia por los servicios sociales del ayuntamiento.

c) La adjudicación de viviendas calificadas en programas de alquiler a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas sin recursos o en riesgo de exclusión social.

2. Estas excepciones deberán ser autorizadas, en cada caso, por la persona titular del correspondiente Registro y comunicadas a la correspondiente Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de vivienda.

3. El correspondiente plan autonómico de vivienda y suelo podrá establecer otros procedimientos de selección distintos de los previstos en las bases reguladoras de los Registros Municipales para determinados programas, respetando los principios de igualdad, transparencia, publicidad y concurrencia».

De otra parte, merecen mención expresa los **grupos de especial protección definidos en los planes de vivienda**. Cada Ayuntamiento, al elaborar mediante la correspondiente ordenanza municipal de las bases reguladoras del registro, está obligado a incluir en las mismas a estos grupos de especial protección en cumplimiento de lo establecido en la normativa de Andalucía. De manera que las personas incluidas en estos grupos recibirán una mayor puntuación en el baremo, lo que implicará una prioridad en el acceso a la vivienda.

En este apartado vamos a comentar algunos expedientes de queja que constituyen un fiel reflejo e ilustran a la perfección la problemática a la que nos referimos en este epígrafe.

• **Queja 15/2119.** El promotor de la queja denunciaba el hecho de que se le hubiera **excluido del listado provisional de adjudicatarios de vivienda** en una promoción de viviendas en régimen de alquiler de Vimcorsa.



Ciertamente, la exclusión se había producido por la reducción de puntos en el baremo, al haber disminuido el número de miembros de la unidad familiar, circunstancia ésta sobre la que no planteaba objeción. Mostrando su desacuerdo al no habersele considerado la puntuación que le correspondía como víctima de violencia de género, ya que de esta forma había entrado en el listado de adjudicatarios de la promoción de viviendas en régimen de alquiler a la que optaba.

No constaba, sin embargo, sentencia condenatoria alguna que avalase la condición de víctima de violencia de género del interesado.

Por otro lado, el informe emitido por Vimcorsa especificaba que aunque no se le hubiera considerado la condición de víctima de violencia de género, el expediente del Sr. ... contaba con la máxima puntuación que se obtiene por la pertenencia a un grupo de especial protección, en su caso por su condición de persona con discapacidad, que es la misma que habría obtenido si hubiera justificado ser víctima de violencia de género.

En primer lugar, nada tiene que objetar esta Defensoría en lo que se refiere a la no valoración por parte de Vimcorsa de la condición de víctima de violencia de género del promotor de la queja, pues en tanto no esté acreditada dicha condición, no puede invocarse la misma a efectos del baremo para el acceso a la vivienda protegida. Es necesario añadir, además, que de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la condición de víctima de violencia de género solo corresponde a la mujer.

Sin embargo, no podemos obviar el hecho de que el Sr. ... pertenezca a otros grupos de especial protección y solo se tome en consideración su pertenencia al grupo que le da más puntuación.

Expresado de una manera muy simple, a efectos meramente expositivos, esto significa que se puntuaría igual a una persona con discapacidad y a una persona que además de tener una discapacidad, es víctima de violencia de género, está en riesgo de exclusión social y proviene además de una ruptura de una unidad familiar.

En este sentido, es obvio que la discriminación o acción positiva que supone aportar una puntuación adicional a determinados grupos de especial protección, queda limitada por el tope máximo de puntos que establece la ordenanza.

"RESOLUCIÓN:

Sugerencia: para que valore la posibilidad de proponer la revisión de la Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Municipal de Demandantes y de la Selección de Adjudicatarios de Vivienda Protegida, con el fin de que se incremente la puntuación de los demandantes que acrediten su pertenencia a más de un grupo de especial protección.

Consideramos que actuando en la forma que propugnamos se lograría una mayor adecuación de la actuación administrativa al mandato del artículo 9.2 de la Constitución a los poderes públicos, que deben promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud."

Asimismo, en la queja 16/1348, la persona promotora con una discapacidad reconocida del 35%, estaba empadronada en Rota desde el 1 de diciembre de 2010 e inscrita como demandante de vivienda protegida en el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de ese municipio desde el 1 de julio de 2013 y solicitaba vivienda protegida en régimen de alquiler, de dos habitaciones, teniendo unos ingresos de 1,18 IPREM.

Desde que el interesado se había inscrito en el Registro Municipal (mes de julio de 2013), no se había realizado ninguna promoción de viviendas nuevas, ni viviendas de segunda ocupación, que perteneciesen al cupo de reserva de viviendas para personas con discapacidad.

El interesado, en el curso de la tramitación de la queja, había identificado diversas viviendas de carácter público para cuya adjudicación, a su juicio, no se habían tomado en consideración las circunstancias personales que había alegado.



El Ayuntamiento de Rota, nos indicaba en su informe que las viviendas que eran de su propiedad no pertenecían al cupo de discapacidad y ambas promociones tenían una lista de reserva, por lo cual no se podía proceder a la adjudicación por el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida hasta que no se hubiese agotado el listado aprobado. En similar situación se encontraba otra vivienda que pertenecía a la Junta de Andalucía.

A la vista de las circunstancias concurrentes en la queja, formulamos al Ayuntamiento de Rota la siguiente **Resolución**:

“Sugerencia: que valore la situación de necesidad de vivienda protegida de las personas con discapacidad que residen en el municipio de Rota y adopte las medidas que estime oportunas, en el marco de la planificación andaluza en materia de vivienda, para la satisfacción del derecho de acceso a la vivienda de estas personas”.

Finalmente en la queja 16/1848. Su promotor, residente en el municipio gaditano de Chiclana de la Frontera exponía que pese a estar **registrado como demandante de vivienda protegida desde** que se produjo la ruptura de su relación matrimonial y tuvo que abandonar la vivienda familiar, en **junio de 2010**, aún no había resultado adjudicatario de vivienda.

Esta situación le suponía un grave perjuicio pues, entre otras cuestiones, apenas podía cumplir adecuadamente el régimen establecido de visitas de su hijo, al no disponer de vivienda para ello.

A la vista de la información a la que tuvimos acceso a través de nuestra investigación en la queja, acordamos formular al Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera la siguiente **Resolución**:

“Recomendación para que los Servicios Sociales de Chiclana de la Frontera valoren si la persona interesada en esta queja en la actualidad se encuentra en riesgo de exclusión social y se valore además si debido a la necesidad de vivienda de dicha unidad familiar, fuera urgente excepcionar el régimen de adjudicación de vivienda a través del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida”.

A la fecha de redacción de este Informe, aún estamos esperando respuesta de los organismos a los que nos hemos dirigido en relación con la aceptación o no de las resoluciones formuladas.

1.13.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 16/0062**, dirigida a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) y al Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe, relativa a la existencia de **VPP, titularidad de AVRA, presuntamente desocupadas en Mairena del Aljarafe**.
- **Queja 16/2160**, dirigida al Ayuntamiento de Lucena, relativa al **desahucio de una vivienda**, con tres menores, sin garantía de que dispongan de alojamiento alternativo.
- **Queja 16/3358**, dirigida al Ayuntamiento de Hinojosa del Duque, relativa a **viviendas desocupadas en Hinojosa del Duque**.

Queja 16/6485, dirigida al Ayuntamiento de Huelva y a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), relativa a denuncia de **irregularidades de ocupación y uso de viviendas en Huelva**.

Durante este ejercicio 2016, en materia de vivienda podemos hacer un balance positivo de la **colaboración de la administración** para con esta Institución.



No obstante, y pese a la especial sensibilidad, buena voluntad, y compromisos asumidos por las distintas administraciones con competencia en materia de vivienda en aras de dar soluciones a los problemas planteados en las quejas tramitadas, lo cierto es que, en muchos casos, esta solución no pasa de ser una mera declaración de intenciones y buena voluntad, a la espera de que contar con los recursos necesarios que permitan la solución a los problemas planteados.

Por otra parte, de las **resoluciones** emitidas en materia de vivienda, consistentes en recomendaciones y sugerencias, hemos de decir que en las que hemos recibido la preceptiva respuesta, todas han sido **aceptadas** por las Administraciones a las que iban dirigidas, encontrándose los asuntos planteados en vías de solución (**queja 14/5231**, **queja 14/5524**, **queja 14/3930** y **queja 15/6054**).

No obstante, hay un número de quejas en las que aún no se ha recibido respuesta a las resoluciones efectuadas, desconociéndose por esta Defensoría si finalmente van a ser aceptadas, tal es el caso de la **queja 14/5228**, **queja 15/2119**, **queja 15/1905**, **queja 15/2073**, **queja 16/1848**, **queja 15/5618**, **queja 16/1348**, y **queja 15/4164**.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1 Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía

...

Han sido muy numerosas las quejas recibidas a instancia de parte en 2016 sobre tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía, principalmente sobre el **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** (ITPAJD), y sobre el **Impuesto de Sucesiones y Donaciones** (ISD).

Lo anterior, debido a la reiterada conflictividad y controversia que continúa suscitando la aplicación del procedimiento de comprobación de valores en la gestión y recaudación de ambas figuras impositivas, pero mayoritariamente sobre la utilización del referido procedimiento por parte de la Administración Tributaria en las liquidaciones por el ITPAJD.

Así, baste con reseñar las quejas tratadas durante 2016 respecto de la comprobación de valores por este Impuesto: Así, las quejas 15/2194; 15/4908; 15/5214; 15/5570; 16/272; 16/2126; y la 16/5475, en las que los contribuyentes denuncian cómo se han visto sometidos a un procedimiento de **comprobación de valores por la Agencia Tributaria de Andalucía**, que tras la adquisición de un bien a través de cualesquiera de los medios previstos en la Ley en relación con el ITPAJD, considera que el valor declarado no coincide o no se ajusta al “valor real” de éste.

En bastantes casos, el procedimiento de comprobación de valores concluye en Resolución por la que se acuerda que efectivamente el valor comprobado es superior al valor declarado, procediéndose a liquidar al contribuyente por la diferencia existente entre ambos valores, declarado y comprobado.



Por lo general, los contribuyentes afectados se quejan de que la Administración tributaria parece ignorar las consecuencias de la crisis económica en el mercado inmobiliario, destacando el hecho de que muchas compraventas se están teniendo que formalizar por un precio que en la práctica es inferior al valor fijado por la Administración; si bien -según las quejas recibidas- la misma utiliza unos valores catastrales que son anteriores a la crisis del sector y aplica a los mismos unos coeficientes correctores que en vez de adaptar el valor del bien a unos precios reales en descenso, lo incrementan aún más.

Lo anterior dificulta la obligación de pago de las liquidaciones giradas por esta vía a los contribuyentes, que ven cómo son embargadas sus cuentas, salarios, y hasta el bien objeto de la comprobación, que con frecuencia constituye su domicilio familiar.

Consideramos que en la situación descrita se deberían **adoptar medidas para acompasar la actuación tributaria a la realidad actual del mercado inmobiliario**. Si bien es cierto que la Administración autonómica carece de competencias para revisar los valores catastrales, que son los que se utilizan para el cálculo de la base liquidable del ITPAJD, es más cierto que los coeficientes que se aplican al valor catastral del bien para la obtención de la referida base liquidable sí son establecidos por la Agencia con plenas competencias.

Ahora bien, en cuantas ocasiones nos hemos dirigido a la Agencia Tributaria solicitando informe para control de la legalidad de sus actos de gestión tributaria consistentes en la comprobación de valores en relación con el ITPAJD, desde la misma, se fundamentan sus actuaciones en el principio de legalidad que debe presidir todo el sistema tributario, y así fundamenta estos actos de comprobación de valores en las previsiones establecidas por el artículo 57 de la Ley General Tributaria, sobre la posibilidad de la Administración de comprobar el valor de las rentas, productos y bienes y demás elementos determinantes de la obligación de tributar, pudiendo emplear para ello entre otros métodos -siendo el más común- el de la estimación por referencia a los valores que figuran en los registros oficiales (Catastro, en el caso de inmuebles), aplicando un coeficiente multiplicador determinado reglamentariamente.

Considera la Agencia Tributaria de Andalucía -lo que compartimos- que en la forma indicada, siempre en el marco de aplicación de la legalidad vigente y actuando en cumplimiento de los mandatos Constitucionales y Estatutarios, debe velar especialmente por evitar el fraude fiscal con objeto de conseguir la efectiva y eficiente aplicación de los recursos a su cargo.

En los impuestos cedidos (el ITPAJD lo es) la Agencia autonómica evidencia la dificultad existente para determinar la base imponible de tales impuestos, definida por la normativa tributaria estatal básica como el “verdadero valor” de los bienes y derechos transmitidos.

Para hacer más efectivas las competencias y medidas fiscales asumidas por las Comunidades Autónomas en materia de tributos cedidos, éstas empezaron -en ejercicio de las competencias propias- a regular con mayor precisión y tratando de actuar de la forma más objetiva posible para la determinación del “valor real” de los bienes inmuebles, basándose principalmente en la utilidad que permiten las nuevas tecnologías para el tratamiento masivo de información.

Ello, ha permitido a las Comunidades Autónomas que cuentan con competencias en la materia, como Andalucía, la aprobación de sucesivas Órdenes de aplicación de coeficientes multiplicadores respecto del valor catastral y de mercado de los inmuebles, con objeto de determinar el “valor real” que será el tenido en cuenta por la Administración tributaria.

En casos de litigio, tanto en vía extraordinaria de revisión económico administrativa, como en vía contencioso administrativa, la mayor parte de las veces se reconoce la corrección jurídica y la suficiencia de la motivación cuando la Agencia Tributaria utiliza ese método de comprobación de valores.

En caso de discrepancia con el valor así determinado el contribuyente podrá instar un expediente de tasación pericial contradictoria. No obstante, la experiencia acumulada en las quejas tramitadas nos lleva a concluir que tal expediente únicamente prosperará en vía administrativa y jurisdiccional si existen circunstancias objetivas relacionadas con el propio inmueble -estado de ruina, deterioro significativo, etc.- que puedan acreditarse documentalmente, mientras que resultarán desestimadas aquellas pretensiones que pretendan basarse únicamente en la discrepancia con el valor catastral del bien o en la consideración



de los coeficientes multiplicadores como inadecuados respecto de que el contribuyente considera como “valores reales de mercado”.

Esto supone que aquellos contribuyentes que alegan contra los valores resultantes de la comprobación de valores alegando mera disconformidad de los mismos con los precios efectivamente pagados por la transmisión del bien o con lo que ellos consideran el “valor real de mercado”, vean mayoritariamente desestimadas sus pretensiones, tanto en vía administrativa, como jurisdiccional.

Algo similar ocurre con aquellos que solicitan tasación pericial contradictoria del bien, cuando no disponen de elementos objetivos que acrediten una circunstancia especial del inmueble que lo diferencie de los restantes bienes ubicados en la misma zona y justifique su menor valor. También en este caso las pretensiones de los contribuyentes son objeto de desestimación, con el agravante de que los gastos derivados de la tasación pericial les son cargados incrementando así el coste del proceso.

Siendo así las cosas, parece que lo más acertado sería que los contribuyentes obligados a declarar por estos tributos incluyeran en sus declaraciones liquidaciones un valor del bien idéntico al que resultará de aplicar el modelo previsto en el art. 57.1,b) in fine de la Ley General Tributaria, esto es, **valor catastral incrementado en el coeficiente multiplicador que resulte de aplicación en el municipio donde radique el inmueble**. Cualquier declaración liquidación que se aparte de estos parámetros será, casi con absoluta certeza, objeto de un expediente de comprobación de valores que se saldará con la expedición de una liquidación complementaria, a la que habrá que sumar el importe de la correspondiente sanción y los intereses de demora, que serán elevados habida cuenta el retraso con el que suelen iniciarse y resolverse estos procedimientos.

Únicamente tendría sentido fijar un valor diferente al determinado por este modelo en la declaración liquidación en aquellos supuestos en que existiesen elementos objetivos que acrediten una circunstancia especial del inmueble que lo diferencie de los restantes bienes ubicados en la misma zona y justifique su menor valor. Y en tal supuesto, deberá el contribuyente estar presto para aportar los documentos justificativos de tales elementos objetivos y, en su caso, solicitar la oportuna tasación contradictoria.

Pese a esta evidencia, son muy numerosas las quejas que esta Institución debe tramitar todos los años en relación con procedimientos de comprobación de valores derivados de liquidaciones del ITPAJD o del ISD, en los que el promotor de la queja se limita a reseñar su disconformidad con el valor determinado por la Administración por considerar el mismo carente de fundamento y alejado del que consideran el “valor real de mercado” del bien.

En bastantes ocasiones, los contribuyentes han actuado de buena fe reseñando en la declaración liquidación el valor efectivo de la transmisión, mostrándose sorprendidos porque la Administración tributaria pretenda imponerles un valor diferente e indignados por el hecho de verse sancionados por un supuesto incumplimiento de sus deberes tributarios.

Nuestra labor en relación a estos expedientes incluye una componente pedagógica al explicar a los contribuyentes cuál es el procedimiento estándar seguido por la Administración tributaria para determinar el valor de los bienes objeto de transmisión y aclararles la conformidad a derecho del mismo y las escasas probabilidades de que prospere cualquier procedimiento de recurso en relación con los mismos.

En una mayoría de casos los contribuyentes nos trasladan su total desconocimiento de esta realidad, la falta de información recibida al respecto durante el proceso de declaración liquidación y su convicción de haber cumplido de buena fe sus deberes tributarios.

La reiteración de casos similares, un año tras otro, nos lleva a plantearnos la conveniencia de que por parte de **la Administración tributaria andaluza se adopten medidas para posibilitar que los contribuyentes en los tributos cedidos del ITPAJD e ISD dispongan, en el momento de formular su declaración liquidación, de información precisa sobre cuáles son los valores que la Administración considera que corresponden a efectos fiscales al bien objeto de liquidación**, Incluyendo las advertencias correspondientes sobre las consecuencias que podría depararles la fijación de valores distintos a los así determinados e información sobre los casos en que podría aceptarse un valor diferente, los procedimientos para acreditarlo y el coste de dichos procedimientos.



A tal fin, en aras de la protección de los derechos y garantías de los contribuyentes contemplados en el artículo 34 de la Ley General Tributaria, y muy especialmente del derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la Oficina del Defensor del Pueblo Andalúz inició actuaciones de oficio en la [queja 16/5094](#), en la que ya hemos formulado [Sugerencia](#) respecto de la Agencia Autonómica con la finalidad de que diseñen modelos informativos que acompañen o complementen los documentos de declaración liquidación en los que se contengan los extremos informativos y advertencias antes mencionados. Asimismo, hemos pedido que se facilite esta información presencialmente a quienes acudan a las dependencias tributarias para cumplimentar sus deberes tributarios en tales impuestos, y se remitan las mismas por vía telemática a quienes utilicen este medio.

...

En este sentido, nos congratulamos porque, finalmente, mediante el [Decreto-ley 4/2016, de 26 de julio, de medidas urgentes relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones](#) (BOJA 1 de agosto de 2016, número 146, convalidado en Sesión de la Diputación Permanente de 23 de agosto de 2016 (BOPA 294, de 5 de septiembre), se vinieron a [adoptar las modificaciones tributarias requeridas](#) para el desarrollo del objetivo planteado por el Gobierno Andalúz, en la vertiente de los ingresos tributarios.

En concreto, en el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos, aprobado por Decreto Legislativo 1/2009, de 1 de septiembre, se incluyen dos modificaciones:

En primer lugar, se modifica la mejora de la reducción estatal de la base imponible para las adquisiciones mortis causa de la vivienda habitual del causante, de modo que se elimina el límite máximo de aplicación y se establece una escala que hace depender el porcentaje de la reducción del valor real del inmueble adquirido por cada sujeto pasivo, con la finalidad de dar mejor cumplimiento al [principio de capacidad contributiva](#).

Además, se reduce el periodo de mantenimiento del inmueble heredado de diez a tres años.

En segundo lugar, se crea una [nueva reducción autonómica por la adquisición mortis causa e inter vivos de una explotación agraria](#), por medio de la que se flexibiliza el requisito exigido en la normativa vigente de ejercicio de la actividad agraria de manera personal y directa por el transmitente, y se suprime el de que constituya su principal fuente de renta. Además, se reduce el periodo de mantenimiento de la explotación adquirida de diez a cinco años. Esta reducción propia será de aplicación tanto a parientes directos como a los asalariados agrarios con determinados requisitos.

Su finalidad es facilitar la sucesión de la explotación agraria a fin de lograr la continuidad de dichas actividades económicas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las medidas, relacionadas con la capacidad económica de los contribuyentes han venido a modificar el régimen jurídico autonómico del SD, dotándolo, a nuestro juicio, de mayor igualdad y progresividad y en suma, de una mayor justicia económica y social.

Este cambio regulatorio se ha plasmado en la [reforma del ISD](#), tramitada posteriormente con la Ley 10/2016, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad para el ejercicio 2017, que entró en vigor el 1 de enero de 2017, y que ha venido a [mejorar las reducciones y los requisitos de acceso a las bonificaciones](#), de manera que se ha aumentado el mínimo exento en las herencias recibidas por sujetos pasivos parientes directos (del Grupo I y II), estableciendo un mínimo exento que pasa de 175.000 euros a 250.000 euros, siempre que el patrimonio preexistente esté comprendido en el primer tramo de los previstos en el artículo 22 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, básica del ISD.

Además, para bases liquidables incluidas de entre 250.000 y 350.000 euros se crea una reducción variable, de hasta 200.000 euros que corregirá el denominado error per saltum en el tramo de la tarifa, para sujetos pasivos de los Grupos I y II, siempre que su patrimonio preexistente esté comprendido en el primer tramo de los previstos en el artículo 22 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre.

...



1.1.2.1.2 Bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

...

En esta materia tratamos en 2015 la queja 14/3800 en la que el interesado nos planteaba que tras formular solicitud de aplicación de las bonificaciones fiscales que por el **Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)** se establecían en la Ordenanza Fiscal correspondiente del municipio de **Yunquera (Málaga)** no había recibido contestación alguna.

El promovente presentó escrito de queja el 29 de julio de 2014, del que se desprendía que en fecha 24 de febrero de 2012, había solicitado previamente del Ayuntamiento (Patronato de Recaudación Provincial) el reconocimiento y aplicación de la bonificación prevista en el artículo 2.2, a) de la entonces vigente Ordenanza Fiscal del IBI, respecto de una de las viviendas de protección oficial que, promovidas hacía unos veinte años, ocupaba mediante contrato de alquiler celebrado con la Junta de Andalucía.

Así mismo, en su escrito de queja y documentación adjunta, el interesado planteaba la falta de respuesta de la -entonces- Gerencia Provincial de EPSA en Málaga a su solicitud de 10 de abril de 2012, en la que pedía documentación acreditativa de la calificación definitiva como viviendas de protección oficial de aquella en que tenía fijada su residencia y domicilio, para acreditarlo al Ayuntamiento.

Lo anterior, con la finalidad de obtener las bonificaciones que por el IBI se establecían en la Ordenanza Fiscal antes referida. Al no tener respuesta, volvía a reiterar su solicitud el 2 de abril de 2014 ante la Agencia autonómica (AVRA).

En fecha 9 de julio de 2015, tras admitir a trámite la queja, recibíamos el informe del Ayuntamiento de Yunquera, que en síntesis indicaba que atendiendo a la realidad socio-económica del municipio optó por no regular la bonificación prevista para el IBI en el artículo 74.2 quáter del Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprobó el TRLRHL, conforme a la redacción dada por la Ley 16/2012, de 27 de diciembre; no siendo por tanto aplicable aquella bonificación en el término de Yunquera como instaba AVRA.

Tras la recepción de los informes recibidos de los organismos actuantes, la formulación de alegaciones por el interesado y la valoración y estudio de todo el material obrante en las actuaciones, efectuábamos nuestras consideraciones respecto al régimen jurídico de aplicación y con fecha 19 de julio de 2016 formulábamos la **Resolución** procedente, efectuando Recordatorio del deber de cumplir determinados preceptos constitucionales y legales de aplicación.

Así como recomendando la revocación de los actos administrativos y acuerdos desestimatorios de la solicitud formulada por el interesado instando el reconocimiento y aplicación de la bonificación prevista en la Ordenanza Fiscal del IBI, al momento de su solicitud. Formulando igualmente Sugerencia, en el sentido de que se procediera a valorar el posible establecimiento en la Ordenanza Fiscal correspondiente de la bonificación que junto con el interesado venía demandando AVRA.

Finalmente recibíamos en la referida **queja 14/3800** la respuesta de la Administración municipal concernida que posibilitó el cierre de las actuaciones al entender que se aceptaban nuestras resoluciones.

...

1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

Básicamente la mayor parte de los expedientes que hemos tramitado en relación al **Impuesto de Plusvalía (IIVTNU)**, lo fueron sobre la exención legal incluida finalmente en la modificación del artículo 105 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, tras la convalidación de las previas reformas normativas producida



mediante la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

Al respecto, como hemos venido exponiendo repetidas veces, el Defensor del Pueblo Andalúz valoró muy positivamente la referida **exención de pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía) por las transmisiones realizadas con ocasión de la dación en pago a una entidad financiera de la vivienda habitual** del deudor hipotecario, por cuanto beneficiaban a personas que habrían llegado a esa situación por su precaria situación económica.

Sobre esta cuestión hemos formulado **Resolución** el pasado año, en relación con solicitud de exención denegada por el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla (OPAEF), que finalmente resultó aceptada por el OPAEF, por lo que resolvimos el cierre de actuaciones en la queja el correspondiente expediente de **queja 14/3557**.

Por su parte, la **queja 15/4167**, promovida también a instancia de parte, trataba sobre la misma cuestión -exención denegada por dación en pago de vivienda habitual-, pero afectaba en esta ocasión al Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, que había denegado la aplicación de dicha exención a la persona promotora de la queja por considerar que no concurría el requisito del empadronamiento continuado de la misma en la vivienda objeto de dación en pago durante los dos años anteriores a la misma.

Por el citado organismo, tras solicitarle el correspondiente informe, se nos respondía que recientemente habían tenido conocimiento del Informe de la Dirección General de Tributos, recaído en la Consulta (IE) 0626-15, en la que, en relación con el requisito del empadronamiento en la vivienda habitual, se señala:

“Este requisito no hay que interpretarlo en un sentido tan estricto que excluya de la aplicación de la exención a aquellos casos en los que sí haya constituido la vivienda habitual del contribuyente, pero que, como consecuencia del propio procedimiento de ejecución hipotecaria o debido a su grave situación económica, en el momento de la transmisión de dicha vivienda, ya no resida en la misma.

Por tanto será el órgano gestor quien deba apreciar el cumplimiento de dicho requisito a la vista de los pruebas aportadas por el contribuyente.”

A la vista del contenido de este informe el Patronato nos indicaba que habían requerido a la interesada para que aportara la documentación acreditativa de las razones por las que cambió su empadronamiento unos meses antes de producirse la dación en pago.

A este respecto, la persona nos informó que había contestado al requerimiento del Patronato explicando que la única razón del cambio de domicilio antes de hacerse efectiva la dación en pago fue el deseo de iniciar cuanto antes una nueva vida, que le llevó a alquilar una nueva vivienda y empadronarse sin esperar al lanzamiento de su anterior domicilio.

Estimando más que razonables las razones expuestas por la interesada, indicamos al Patronato que dábamos por concluidas nuestras actuaciones en la confianza de que las mismas serían aceptadas y reconocida la exención.

En la queja 14/5740, la Administración gestora y recaudadora del IIVTNU, que había denegado inicialmente la exención por dación en pago de la vivienda habitual resultó ser el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al cual hubimos de formular la oportuna **Recomendación** en el sentido de que una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios, reconociera el derecho de la persona promotora de la queja a ser beneficiaria de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, procediendo de oficio a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de IIVTNU.

Resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento, comunicándonos el mismo que procedía a estimar la solicitud de rectificación de autoliquidación en concepto de Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, y a reconocer a la parte interesada el derecho a la devolución de ingresos indebidos.



Razón por la que consideramos como aceptada la resolución y el asunto como solucionado, archivando las actuaciones en la referida [queja 14/5740](#).

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.9 Vivienda

Un alto porcentaje de las quejas en materia de vivienda son presentadas por mujeres, ya sean titulares de familias monoparentales, mujeres solas con cargas familiares, o bien se trata de mujeres que preocupadas por la situación que en materia de necesidad de vivienda digna tienen sus familias, son las que deciden dirigirse a esta Defensoría solicitando ayuda al respecto.

Son muchas las quejas que por necesidad de vivienda se presentan en esta Defensoría, habiéndose seguido esta tendencia en el año 2016. Son situaciones dramáticas las que se nos trasladan de grandes dificultades económicas para atender los derechos humanos básicos, como son la alimentación, alojamiento y suministros básicos por carencia de recursos económicos de todo tipo o por tenerlos en muy escasa cuantía, planteándose muchas veces la **necesidad urgente de acceder a una vivienda con la ayuda de la Administración**, debido a la situación en la que se encuentran sus familias (a título de ejemplo queja 16/1757, [queja 15/5913](#), [queja 16/0344](#) y [queja 16/0650](#)), y no poder satisfacer esta necesidad por sus propios medios.

La casuística suele ser muy variada y la respuesta que se viene dando por los ayuntamientos afectados, a pesar de mostrar su sensibilidad ante estas situaciones, pasa inicialmente por reconocer que no hay viviendas protegidas públicas disponibles que poder adjudicar en estos casos, por lo que intentan paliar en lo posible la necesidad urgente de alojamiento, mediante la concesión de ayudas económicas de emergencia con las que sufragar los gastos iniciales del alquiler de una vivienda libre y alguno o algunos meses de renta.

Como venimos reiterando en sucesivos Informes Anuales al parlamento de Andalucía, hay circunstancias que agravan la situación de vulnerabilidad y de en riesgo de exclusión social en la que se encuentran muchas de las mujeres que acuden a esta Institución en solicitud de ayuda y son las de **ser o haber sido víctimas de violencia de género**.

Se da la circunstancia de que, los poderes públicos, no están dando respuesta a la necesidad de acceder a una vivienda digna y adecuada protegida por la Administración a las mujeres víctimas de violencia de género que por carencia de recursos económicos así lo soliciten y ello es así, por una razón bien sencilla, y es que a pesar de que los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Viviendas Protegidas contemplan Cupos específicos para colectivos objeto de una especial protección, como es el caso, la cuestión es que no hay viviendas protegidas públicas disponibles en cuantía suficiente que poder ofrecer ni para este ni para otros colectivos objeto de especial protección.

Asimismo, como cada año, damos cuenta de la **actuación de intermediación** que viene llevando a cabo esta Defensoría **ante entidades de crédito propietarias de viviendas vacías, que son ocupadas por familias en situación de necesidad, sin título legal para ello**, al carecer de recursos económicos suficientes con los que poder satisfacer esa necesidad en el mercado libre y ante la falta de una respuesta positiva por parte de las Administraciones con competencia en materia de vivienda, las cuales acuden a nosotros solicitando nuestra ayuda para poder permanecer en las viviendas ocupadas mediante un alquiler social adecuado a sus ingresos para poder hacerle frente.

Este supuesto de las ocupaciones sin título legal alguno de viviendas desocupadas, tanto libres, normalmente como decíamos propiedad de entidades de crédito, pero también de titularidad pública, no es un fenómeno desconocido por esta Defensoría. Se trata de **casos extremos de pobreza, muchos de ellos protagonizados**



por mujeres solas con hijos e hijas a su cargo, sin tener donde residir y, en muchas ocasiones, que han sido o son víctimas de violencia de género (queja 16/0834 madre de una menor, víctima de violencia de género ocupa vivienda del banco, ..., queja 16/3258 procedimiento de lanzamiento a madre sola con tres menores, queja 16/3353 madre con tres hijos solicita ayuda para obtener una vivienda en alquiler social, queja 16/3778 madre víctima de violencia de género con procedimiento de ejecución hipotecaria Banco....), las cuales, en la actualidad se encuentran aún en trámite.

1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.3 Extranjería

1.7.2.3.1. Quejas motivadas en materia de Extranjería

...

En materia de **Asentamientos**, siendo el inicio del expediente del año 2015, concretamente la **queja 15/1139** es de obligada mención, por su especial relevancia y la Resolución a la que ha dado lugar en el año 2016.

Se dirigieron a la Institución del Defensor del Pueblo Andalúz representantes de la Asociación Pro-Derechos Humanos de Huelva, y otros colectivos ciudadanos exponiendo un completo estudio sobre la **situación de los asentamientos de inmigrantes, diseminados por diversos municipios de Huelva**. Habían realizado una descripción detallada de la problemática que presentaban estas personas y de las posibles medidas de atención y respuesta que, partiendo de sus iniciativas, deberían abordarse desde las Administraciones Públicas y el conjunto de la sociedad.

Como resumen de sus peticiones, nos dirigieron una serie de medidas que fueron comentadas con motivo de un encuentro de trabajo mantenido con estas entidades. Estas peticiones se concretaron en:

“La situación inhumana e indigna que viven diariamente miles de personas emigrantes en Huelva no puede seguir tolerándose y, nuevamente, ante este escenario, la Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía, reclama:

1. La implicación real de todas las administraciones (locales, provinciales, regionales y nacionales) buscando soluciones efectivas, duraderas, coordinadas e integrales.

2. La creación de “una mesa intersectorial” en la que la administración, sindicatos, la patronal, las organizaciones sociales y los/as propios/as afectados/as se unan para buscar y aportar alternativas beneficiosas para todos/as.

3. La creación de un plan holístico que afronte esta grave situación desde una perspectiva amplia teniendo en cuenta todas las dificultades a las que esta población tiene que hacer frente (acceso al trabajo, vivienda, sanidad, inserción social, situación documental irregular, etc.). Las administraciones serán las responsables de la puesta en marcha de este plan, diseñado y apoyado desde la mesa intersectorial. En este plan se incluirá la puesta en marcha de una red de recursos en todas las zonas agrícolas que permitan a los/as trabajadores/as temporeros/as no verse obligados a vivir en asentamientos que no disponen de ningún tipo de servicios mínimos.

4. Cese inmediato e incondicional de todos los desalojos. La evacuación de un asentamiento sin articular alternativas sólo provoca el desplazamiento de las personas que lo habitan que, además, pierden sus pocas pertenencias. Este traslado suele producirse a un lugar aún más remoto, mal comunicado y en peores condiciones, es necesario reconstruir los chozos y la situación de precariedad se acentúa y agrava.



5. Reforzar y establecer cauces sencillos para garantizar que estas personas puedan ejercer sus derecho a la atención sanitaria (física y mental), derecho a la inserción laboral activa y real, derecho a un alojamiento digno y derecho a disfrutar de un servicio de orientación jurídico-legal.

6. Garantizar el empadronamiento de todas estas personas en las localidades en las que viven, tal y como establece la ley. No poder empadronarse dificulta el ejercicio de muchos otros derechos.

7. Hacer un seguimiento especial a los menores y ex menores tutelados por la Junta de Andalucía y establecer los mecanismos que garanticen su protección.

8. Crear un programa integral de trabajo con la población residente tradicionalmente en la zona y que incida en la sensibilización y concienciación social. Sólo así se podrá evitar la exclusión y criminalización de la población inmigrante y los peligrosos conatos de racismo que se están produciendo. Y con la población asentada, sensibilizando, mediando, trabajando con ellos otras opciones de vida fuera de la chabola."

Estudiada dicha comunicación, procedimos a admitirla a trámite como queja ante la Delegación del Gobierno, ya que consideramos que, en principio, reunía los requisitos establecidos en la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Destacando la condición que ostentaba esa Delegación, como departamento que preside y coordina las funciones asignadas al **Foro Provincial de la Emigración de Huelva**, según regula el Decreto 202/2005, de 27 de septiembre, por el que se crean y regulan los Foros Provinciales de la Inmigración y Decreto 284/2011, de 4 de octubre, por el que se modifica el Decreto 202/2005, de 27 de septiembre, por el que se crean y regulan los Foros Provinciales de la Inmigración. Entendimos, y así lo indicamos, que las peticiones y propuestas que se habían elaborado desde estas entidades ciudadanas encontrarían en ese Foro el escenario de debate y estudio, así como el cauce para garantizar un abordaje multidisciplinar y coordinado gracias a la completa representación de organizaciones y Administraciones relacionadas con las materias implicadas en torno al fenómeno migratorio.

En concreto, y sin perjuicio de otras consideraciones que considerasen oportuno remitirnos, nos permitimos con fecha 5 de octubre de 2015, remitir escrito a la administración competente. En dicho escrito trasladábamos las peticiones de este grupo de asociaciones que fueron concretadas en una reunión celebrada el 24 de septiembre de 2015 con representantes de estos colectivos. La queja la respaldaban la Fundación Europea para la Cooperación Norte-Sur, ACEEM Huelva Acoge, Cáritas Huelva, APDH-A, CEPALM y Mujeres en Zonas de Conflicto.

Recibimos informe de 20 de mayo de 2016, desde la Delegación del Gobierno, tras ser reiterado de forma consecutiva en tres ocasiones.

El informe enumera una serie de vías de actuación de los poderes públicos en torno al fenómeno de la llegada de personas de origen extranjero, que acuden a procurar su subsistencia mediante el trabajo en las faenas agrícolas que genera la actividad del sector en la campiña de Huelva. Concluye con un resumen analítico del fenómeno migratorio en esa provincia.

Tras analizarlo y estudiarlo con detalle se estima procedente con fecha 2 de diciembre de 2016, emitir la pertinente Resolución, según establece el artículo 29,1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Concluimos indicando que el sentido principal que se ha abordado en esta queja ha sido un aspecto organizativo, centrado en la operatividad efectiva de la entidad creada para garantizar la mejor participación y diálogo entre las Administraciones Públicas y las iniciativas ciudadanas comprometidas con el grave problema social de la inmigración. Nos hemos ocupado del funcionamiento y desempeño del Foro Provincial de Inmigración de Huelva ante las peticiones del movimiento asociativo y nos preocupa que no se tomen las acciones concretas y específicas que exige esta situación de marginación y exclusión presente en numerosos asentamientos donde se muestran, en su peor crudeza, las carencias que presenta la capacidad de acogida, integración y atención social de nuestra Comunidad.



A la vista de las Consideraciones, esta Institución acordó dirigir a la Delegación del Gobierno de Huelva, en su condición de presidencia del Foro Provincial para la Inmigración, de las siguientes Resoluciones:

RECOMENDACIÓN 1, a fin de que se potencien las actuaciones del Foro Provincial para la Inmigración de Huelva, como entidad interlocutora de diálogo y coordinación de las políticas para la población inmigrante.

RECOMENDACIÓN 2, para que se elabore una memoria anual de actividades del Foro Provincial para la Inmigración de Huelva en la que se recoja sus intervenciones, convocatorias, elaboración de programas y proyectos, labores de ejecución y evaluación de los desempeños.

RECOMENDACIÓN 3, para que se dé traslado a las entidades asociativas y ciudadanas integradas en el Foro, de la documentación, planes y programas que permitan su estudio y favorezca sus aportaciones en el marco de las funciones de participación para las que han sido invitadas a formar parte en dicha entidad.

RECOMENDACIÓN 4, para que se realice un informe actualizado y detallado de los asentamientos de inmigrantes en el territorio de Huelva como documento previo y necesario para abordar la planificación de respuesta ante este grave y endémico problema social.

SUGERENCIA, para que desde la Delegación del Gobierno se promueva la consecución de las dotaciones presupuestarias para atender las necesidades de gasto que se determinen en el conjunto de los Planes o programas de atención al colectivo inmigrante de la provincia de Huelva.

Quedando ya en ese año a la espera de la respuesta que se le pudiese dar a la Resolución.

Y aunque se inició también en el año 2015, concluyendo en el 2016, no tuvimos ocasión antes de comentar la queja 15/1307. En ella el representante de una Asociación nos traslada su disconformidad con la práctica habitual de dos Ayuntamiento de su provincia, al **pedir como requisito un año de empadronamiento previo para expedir, a los ciudadanos extranjeros que lo solicitaban, el informe de arraigo que acreditase su integración social.**

Atendiendo a la normativa vigente en la materia no constaba un tiempo mínimo exigible de empadronamiento en el lugar de residencia desde donde se es competente para elaborar y expedir el citado informe. Nos dirigimos a ambos Ayuntamientos para que nos comunicasen los requisitos que se estaban exigiendo para la elaboración del citado informe de arraigo que acredita la integración social de los ciudadanos extranjeros, y entre otros si se estaba requiriendo un tiempo mínimo de empadronamiento en el municipio.

Desde uno de los municipios se nos informó que ya no se exigía tiempo mínimo al respecto, sin embargo desde el otro nos indican la existencia del requisito añadido de un año de empadronamiento. Esto nos llevó a emitir un pronunciamiento formal como Resolución, según establece el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andalúz.

Como ya advertimos atendiendo a la normativa vigente en la materia no constaba un tiempo mínimo exigible de empadronamiento en el lugar de residencia desde donde se es competente para elaborar y expedir el citado informe.

A la vista de cuanto antecede, y de conformidad con lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andalúz, se formuló la siguiente **RESOLUCIÓN**:

RECOMENDACIÓN de que, por parte de esa Alcaldía, de acuerdo con las atribuciones que le otorga el artículo 21.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en cuanto a la dirección del gobierno y la Administración Municipal, se adoptasen las medidas que procedan para dotar al Departamento de Inmigración de los medios suficientes que permitiesen dar respuesta a las peticiones de informes de arraigo social, e informes requeridos para la reagrupación familiar, solicitados por parte de la ciudadanía, suprimiendo el requisito añadido de un año de empadronamiento.



No habiendo transcurrido un mes de la citada Resolución nos comunicaron desde la corporación local que ya no se exigía el polémico requisito del año de empadronamiento, pudiendo celebrar esta Institución el cese de actuaciones en la queja.

...

1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1 Servicios de interés general

1.11.2.1.1 Energía

...

Precisamente venimos detectando por la tramitación de quejas que los mecanismos de ayuda para supuestos de **pobreza energética** dejan fuera los casos en que la deuda reclamada proviene de un fraude (queja 14/3663, queja 14/5075, queja 15/0223, queja 15/1119 queja 16/5547 y queja 16/6859). Esto supone en muchas ocasiones mantener la situación de exclusión si la persona no tiene recursos para hacer frente a la deuda y no se articulan procedimientos de fraccionamiento o reducción de la misma para hacer posible la normalización del suministro.

Por la respuesta ofrecida por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía a la Resolución formulada hemos podido conocer que ya se están analizando las actuaciones que se realizan en relación con la detección de fraudes eléctricos y se está estudiando la elaboración de un **protocolo de actuación** junto con la la empresa de distribución eléctrica mayoritaria de Andalucía.

En cualquier caso hemos estimado oportuno solicitar información acerca de los contenidos que se estén trabajando en dicho protocolo de actuación así como los plazos previstos para su implantación, insistiendo en la urgencia de este protocolo entretanto no se apruebe una normativa estatal que regule detalladamente el procedimiento de actuación para la detección de anomalías o fraudes. Asimismo hemos señalado la conveniencia de incorporar a las asociaciones de consumidores más representativas en el proceso de elaboración de dicho protocolo.

En el informe evacuado por la citada Secretaría General la misma se posiciona en favor de un procedimiento administrativo o judicial para la calificación del fraude, señalando que el informe del técnico de la empresa distribuidora debe tener carácter de denuncia pero no de prueba.

También recuerda que para la solución de determinados supuestos de fraude como los relacionados con el **cultivo de droga, viviendas irregulares o familias vulnerables** concurren otras competencias sectoriales (policía, urbanística, igualdad y bienestar social) que deben intervenir para abordar el problema en su conjunto.

...



1.11.2.1.4 Servicios financieros

...

Particularmente podemos destacar la **buena disposición de las entidades financieras** en la atención de peticiones relacionadas con la búsqueda de soluciones ante supuestos de riesgo de pérdida de la vivienda por impago del préstamo hipotecario.

En la organización interna de esta Institución esta materia ha sido derivada desde el Área de Vivienda y Servicios Sociales hacia el Área de Salud y Consumo, al estimar que las cuestiones relacionadas con el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas y, en su caso, la introducción de cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios, tenía mejor encaje y tratamiento desde el ámbito de la protección de las personas consumidoras. Todo ello sin perder de vista el derecho a la vivienda que subyace en estas situaciones y que nos lleva a demandar a las Administraciones con competencia en la materia el cumplimiento de sus obligaciones en aras a garantizar a la ciudadanía una vivienda digna y adecuada.

Las entidades financieras con las que ya hemos establecido cauces de colaboración están siendo receptivas, en términos generales, a nuestras peticiones a raíz de las quejas recibidas. De este modo se habrían alcanzado acuerdos para reestructuración de las deudas hipotecarias incluso fuera del Código de Buenas Prácticas, o bien acceder a una dación en pago y, en muchas ocasiones, un alquiler social.

Así podemos citar a modo de ejemplo la [queja 15/5491](#), [queja 15/5259](#), [queja 15/5569](#), [queja 16/0469](#), [queja 16/0591](#), [queja 16/1068](#), [queja 16/2511](#).

En otros supuestos, sin embargo, no es posible una respuesta satisfactoria porque los requisitos del Código de Buenas Prácticas son estrictos y no hay posibilidad de llegar a otro acuerdo. Así en la queja 16/4146 que se solicitaba a Caixabank la aplicación del Código de Buenas Prácticas pero se rechazó porque el interesado había comenzado a recuperarse económicamente y no cumplía el requisito de alteración significativa de las circunstancias económicas de la unidad familiar en los 4 años anteriores a la solicitud. Fuera de Código tampoco se admitía la reestructuración porque se consideraba operación de riesgo ni la dación en pago porque la vivienda tiene otras cargas.

En ocasiones vemos oportuno insistir ante la entidad financiera acerca de una determinada interpretación y/o aplicación del Código de Buenas Prácticas que entendemos puede favorecer al cliente.

Así, en la queja 16/2866 Ibercaja se mostraba favorable a la reestructuración de la deuda hipotecaria de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas pero el escollo estribaba en las numerosas cuotas impagadas, para cuya satisfacción ofrecía un préstamo personal a 120 meses, al 2,75% los 12 primeros meses y el resto a euribor + 2,5.

Al respecto señalamos a la entidad financiera que, si bien no existe regulación alguna para dar solución a situaciones en que el préstamo presenta cuotas impagadas en el momento de aplicación del Código de Buenas Prácticas, la Comisión de Control para su seguimiento tiene señalando que el Real Decreto Ley 6/2012 pretende dar solución a la dramática realidad en la que se encuentran inmersas muchas familias y, en consecuencia, estima que no parece acorde con el mismo que la entidad pueda condicionar la reestructuración de la deuda a un préstamo personal para cancelar los intereses pendientes del préstamo hipotecario.

De acuerdo con este criterio interpretativo, y valorando que la oferta de un nuevo préstamo personal podría colocar a la interesada en una nueva situación de asfixia económica, pedíamos a Ibercaja que buscase soluciones alternativas que hicieran factible la reestructuración del préstamo en ejecución del Código de Buenas Prácticas. Lamentablemente no hemos obtenido respuesta a esta petición.

En el caso de la queja 16/0612 la solución vino de manos del Juzgado, a través de acuerdo de liquidación de gananciales en el que se canceló la deuda del ex-marido por incumplimiento del deber de prestar alimentos, asignándose su importe para adjudicar la titularidad de la vivienda a la interesada e incluyéndose la obligación del ex-marido de firmar ante Notario el Código de Buenas Prácticas en caso de que fuera requerido.

...



1.11.2.1.4.1 Sobre las hipotecas con cláusula suelo y el alcance de la retroactividad de su declaración de nulidad

Dada la repercusión social que ha tenido este asunto hemos creído oportuno dedicar un apartado específico a las **cláusulas suelo**.

Durante el ejercicio pasado la mayoría de las quejas recibidas se referían a la devolución de cantidades abonadas en exceso por aplicación de la cláusula suelo en el préstamo hipotecario (queja 15/5953, queja 16/0988, queja 16/3686, queja 16/5744 y queja 16/6778).

En otros casos se nos planteaba disconformidad con las actuaciones judiciales, bien por los distintos pronunciamientos que se podían obtener sobre el alcance de la retroactividad (queja 16/0783), o bien por el colapso de los Juzgados para resolver las demandas para eliminación de las cláusulas suelo (queja 16/1330), situación esta última de la que damos cuenta en el capítulo dedicado a la Justicia.

Con respecto a la situación denunciada de discriminación ante diferentes pronunciamientos judiciales en torno a la retroactividad de la declaración de nulidad de la cláusula suelo obviamente no podíamos intervenir por respeto al principio de independencia judicial.

No obstante pudimos conocer que alguna Audiencia Provincial acordaba suspender la resolución de los procedimientos en los que se planteaba la declaración de nulidad de la cláusula suelo a la espera del **pronunciamiento del TJUE** en torno al alcance de su retroactividad. Nos planteamos incluso ejercer una iniciativa de este tipo en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, entendiendo que un posible acuerdo de suspensión de procedimientos no afectaría al ámbito decisorio del fondo del asunto y, consecuentemente, no se vulneraría el principio de independencia judicial. Sin embargo este posible acuerdo debería resultar de aplicación en todas las provincias andaluzas, por lo que las consecuencias del mismo podrían resultar perjudiciales para aquellas personas que estuviesen obteniendo un pronunciamiento judicial favorable. De ahí que finalmente no estimásemos oportuno ejercer dicha iniciativa.

En relación con las reclamaciones para devolución de las cantidades cobradas de más por aplicación indebida de la cláusula suelo, recordábamos a las personas afectadas que existían distintos pronunciamientos judiciales sobre el alcance de la retroactividad de la declaración de nulidad de la cláusula a partir de la doctrina sentada por la sentencia del Tribunal Supremo 139/2015, de 25 de marzo, frente a los que apelan a principios imperativos de las Directivas europeas de protección a consumidores y otros fundamentos jurídicos para extender los efectos más allá de mayo de 2013.

Dicha circunstancia resultaba decisiva con respecto al resultado de una posible reclamación judicial por tal asunto hasta el pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). Un pronunciamiento que esta Institución manifestó públicamente en repetidas ocasiones que confiaba fuese en la línea de salvaguardar un principio esencial de la normativa de protección de personas consumidoras, cual es el que determina que las cláusulas declaradas nulas por abusivas deben entenderse como no puestas y, por tanto, no pueden surtir efecto alguno.

Finalmente este esperado pronunciamiento judicial se ha producido en las postrimerías del mes de diciembre de 2016, estableciendo **la obligación de las entidades financieras de devolver la totalidad de las cantidades cobradas de más** en los casos en que las cláusulas suelo hayan sido declaradas nulas por falta de transparencia.

Esta Sentencia puede beneficiar a muchas de las personas afectadas por las cláusulas suelo, no obstante, es necesario rebajar el nivel de expectativas generado por la misma recordando que existen muchas situaciones diferentes en relación con estas cláusulas que podrían determinar que algunas personas vieran finalmente defraudadas sus expectativas de recuperar el dinero pagado de más por las mismas.

Así, surgen dudas acerca de si el principio de cosa juzgada jugará en contra de aquellas personas que ya acudieron a los Tribunales y obtuvieron una sentencia favorable que declaraba abusiva la cláusula pero no concedía la retroactividad total sino sólo hasta mayo de 2013, de acuerdo con la doctrina sentada por el Tribunal Supremo en sentencia 139/2015, de 25 de marzo de 2015. También nos surgen serías dudas



de que puedan beneficiarse de la sentencia del TJUE quienes obtuvieron una sentencia desfavorable por considerar que no existía abusividad en la cláusula suelo, ya que el fallo del alto tribunal europeo no revoca estas sentencias ni declara abusivas todas las cláusulas suelo.

Tras conocerse la sentencia del TJUE valorábamos que la primera consecuencia sería, a buen seguro, un **aumento exponencial de los litigios judiciales**, lo que se traducirá en un agravamiento del colapso ya existente en los Tribunales que conocen de estos asuntos y supondría para las personas afectadas tener que afrontar nuevos gastos y soportar largas esperas para hacer efectivo su derecho.

Para evitar esta situación esta Institución hizo público un **comunicado** pidiendo a las entidades financieras que acatasen plenamente la sentencia del TJUE, asumieran sus consecuencias y aceptasen la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendíamos que las entidades financieras debían hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

Parece que nuestra petición -y otras muchas similares- no ha sido desoída ya que el Gobierno de la Nación, ha aprobado el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, que intentará remediar este previsible colapso judicial regulando un mecanismo de resolución extrajudicial. Prestaremos especial atención para conocer si efectivamente el procedimiento se configura como la respuesta adecuada a las pretensiones de las personas a las que se incluyó la cláusula suelo en su préstamo hipotecario sin la debida transparencia y han estado sufriendo durante años la consecuencia de esta mala práctica financiera.

En relación con este asunto, debemos señalar que algunas de las quejas recibidas nos denunciaban los acuerdos ofrecidos por las entidades financieras para eliminar la cláusula suelo a cambio del compromiso del cliente de no reclamar las cantidades cobradas de más (queja 16/0635, queja 16/1779, queja 16/3431 y queja 16/7023).

Respecto a estos acuerdos hemos indicado a las personas promotoras de las quejas que entendíamos que no correspondía a esta Institución el cuestionar o desautorizar la posibilidad de que, dentro del proceso negociador abierto entre las partes, las entidades financieras ofrecieran la retirada inmediata de la cláusula suelo a cambio de la renuncia al derecho a reclamar la devolución de las cantidades indebidamente pagadas. Se trataría de una propuesta que entraría dentro del juego legítimo de la autonomía de la voluntad de ambas partes, por lo que correspondía a la persona que firmaba decidir si la aceptaba o no, valorando los beneficios o perjuicios que se derivaban de la misma.

No obstante, dejamos constancia de nuestra consideración de que podría haberse producido un cierto abuso de posición dominante por parte de las entidades financieras en las propuestas presentadas a sus clientes, al aprovecharse de los apremios económicos de los mismos y el lógico deseo de minorar la cuota hipotecaria.

En este sentido, señalábamos que nos generaba serias dudas la virtualidad jurídica que pudiera tener un documento semejante si se cuestionara la “voluntariedad” de su firma en un proceso judicial, indicando que existían ya algunos pronunciamientos judiciales invalidando este tipo de acuerdos por entender que no existe verdadera libertad contractual y sobre la base de que las cláusulas nulas no se pueden convalidar.

Por otra parte indicábamos a las personas que acudían a esta Institución que resultaba necesario asegurarse de que el acuerdo ofrecido por la entidad se limitaba a la eliminación de la controvertida cláusula y no llevaba incorporada una modificación de las condiciones financieras.

En algún caso llegó a nuestro conocimiento la redacción de determinados “pactos” que incluían el reconocimiento de que la cláusula suelo aplicada hasta la fecha fue aceptada por el prestatario con el pleno conocimiento de su existencia y que recibió toda la información previa necesaria para adoptar la decisión de contratar el préstamo.

Ante este tipo de clausulado advertíamos que suponía que, en el momento de incorporar la cláusula suelo al contrato de préstamo original, la entidad financiera actuó con perfecta transparencia y cumpliendo



con todos los requerimientos establecidos por el Tribunal Supremo. En consecuencia, la firma de este documento implicaría el reconocimiento de la veracidad de una serie de hechos y manifestaciones que serían falsos si la persona desconocía la información correspondiente a la inclusión de la cláusula suelo entre las condiciones de su préstamo hipotecario. Pese a ello, no podríamos descartar las consecuencias negativas en el resultado de una posible demanda judicial que se quisiera presentar para reclamar la devolución de las cantidades cobradas en exceso por aplicación de la cláusula suelo, puesto que la entidad podría alegar que no existió la falta de transparencia que motivaría su nulidad.

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

...

Sin lugar a dudas este año ha sido la **vivienda** y, concretamente, las **ayudas al alquiler correspondientes al año 2015**, lo que ha motivado un mayor índice de preocupaciones a los ciudadanos (más de 1.000 consultas), habiéndose multiplicado por cinco las peticiones de intervención del Defensor en este tema. También pueden resaltarse en este ejercicio, las comunicaciones donde se nos ha dado traslado de la necesidad de una vivienda adecuada; la petición de nuestra intervención de mediación con entidades financieras, con objeto de conseguir un alquiler social; o la cuestión relativa a la admisión de prórroga a la subsidiación de un préstamo hipotecario.

...

3.3.4.2 Vivienda

Como señalábamos al inicio de este apartado, ha sido el de las ayudas al alquiler del año 2015 el tema que ha acaparado más consultas y protestas por parte de la ciudadanía. Han sido más de 150.000 visitas las que se han realizado a nuestro **comunicado sobre las ayudas al alquiler de vivienda 2015**, produciéndose más de 2.000 comentarios que nos trasladan sobre la situación de desesperación en que se encontraban por el retraso de más de un año desde su aprobación.

Los comentarios y consultas que nos hacían las personas solicitantes de estas ayudas muestran la situación de hartazgo por unas ayudas que deberían haberse pagado a finales de 2015 y que al finalizar 2016 todavía no se habían abonado en su totalidad: *“Me van a echar a la calle, ya no espera más el propietario” A ver... Me voy a expresar todo lo educada que puedo ser. Llevo 16 meses esperando una ayuda del alquiler que pago religiosamente todos los meses para que mis hijas no se queden sin techo. El alquiler lo pago con una ley de dependencia de 387 euros que le dan a mi hija mayor por una minusvalía de 61%, por una enfermedad genética que le impide andar y hablar por ahora, con 6 años que tiene. Con ese dinero podría hacerle muchas cosas beneficiarias para ella, pero como siempre, juegan con el dinero y con nosotros como les da la gana. Esto es desesperante. Y para colmo engañan diciendo que si del 15 al 20 de julio, que si a finales de agosto... ¿No ven que podemos perder ese techo digno que nos pertenece? DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ!!! AYUDENOS A QUE SE HAGA EFECTIVO EL PAGO”.*

“¿Qué pasa en las provincias donde cobran unos y otros no?. Queremos que se averigüe dónde están los presupuestos otorgados para cancelar las ayudas y quien los maneja.”

“Me dirijo al Defensor del Pueblo Andaluz, para que en virtud de su autoridad legal pueda investigar y darnos una respuesta acorde con el tiempo que tenemos los beneficiarios de las ayudas de Alquiler del 2015. Necesitamos saber con la debida certeza porqué la demora en salir las listas de Granada y Málaga cuando los lapsos para



solicitarlas y subsanar de las mismas son iguales para todas las provincias. Queremos saber qué pasa con los pagos y el porqué de la demora de las provincias como Córdoba, Cádiz y Huelva están esperando desde el mes de junio su abono en cuenta. No hay una información unificada, cierta y creíble de la demora a nuestras interrogantes como beneficiarios, es indigno y denigrante el trato al que nos han sometido, ruego tomar las medidas pertinentes del caso”.

Nos llaman y nos interpelan desde toda Andalucía: Granada, Málaga, Sevilla, y nos piden que actuemos, “Señor Defensor del Pueblo, haced algo en Vivienda de Granada. No he cobrado. No atienden bien a la gente cuando llamas por teléfono. A estas alturas mi expediente está todavía en Vivienda, ¿Qué es lo que falla en Granada? Ayuda Defensor del Pueblo porque esto es inhumano”. Desde Málaga: “Por favor haga algo porque esto ha tardado demasiado. Estamos en diciembre de 2016 y esperando todavía la ayuda de 2015. ¿hasta cuándo?”

Llamadas de desesperación que desde la Oficina de Atención intentamos orientar de la mejor manera posible ya que tampoco tenemos posibilidad de ofrecerle otra respuesta que la escucha y todas las actuaciones que desde el Defensor estamos realizando.

Es interesante señalar que ante la falta de comunicación con las distintas Oficinas de la Vivienda se ha venido utilizando nuestra página web como mecanismo de comunicación entre los propios afectados habiéndose acumulado entre los distintos comunicados que hemos emitido más de 150.000 visitas y más de 2.000 comentarios.

Junto a las ayudas al alquiler, sigue siendo importante el número de personas que acuden a nosotros para comunicarnos **la necesidad de vivienda**: El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando incluso a nuestra oficina pidiendo orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda.

Desde la OAC intentamos orientarlos a los servicios sociales comunitarios, a la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas y ofreciendo nuestra mediación para hablar con las entidades que poseen viviendas para llegar a un acuerdo de alquiler social. También les orientamos para que visiten nuestra web para consultar la guía de derechos realizada por el Área sobre **El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual.**

En muchas ocasiones, las gestiones dan sus frutos, como el caso de una persona que desde las redes nos comunicaba lo siguiente: *“Soy madre de dos niños y uno de ellos es discapacitado y gran dependiente. Llevo viviendo 9 años en una casa de menos de 40 metros cuadrados, de alquiler, pagando 160 euros y he solicitado una vivienda digna, ¿me podría usted ayudar? Al final, después de la presentación de la queja el asunto se resolvió favorablemente, agradeciendo la persona afectada nuestras gestiones: “Buenos días, soy Sandra, nos han llamado del Instituto de la Vivienda, que el director ha aceptado una reunión con nosotros. Todo esto es gracias a usted, gracias.”*

También han acudido a la oficina para que **mediemos ante ejecuciones hipotecarias de la vivienda o un posible desalojo**. *“Tengo un préstamo hipotecario el cual llevo un año sin poder pagar. Solo tengo una pensión de 598 euros, al tener 62 años pagamos de préstamo casi dos mil euros. He ido malvendiendo lo poquito que tenía para pagar, estoy divorciada y es mi vivienda habitual, como una de mis hijas es avalista solidaria quieren ejecutar la hipoteca y no sé por dónde voy a tirar si se llevan mi casa, la de mi hija y lo que le corresponda de su nómina. ¿Me pueden aclarar algo? No tengo para pagar un abogado y asesor que me oriente”.*

En estos casos, y en otros muchos que nos llegan, nos ofrecemos para colaborar en mejorar la disposición de la entidad financiera ante su situación, e intentar que se tomen en consideración las circunstancias personales, que se intente reestructurar la deuda para que su cuota sea menor e informando de los diferentes medios de asesoramiento tanto en la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento y Vivienda, como en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.



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 Autonómica 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.

...