



También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del grupo de asuntos sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa defensoría estatal había insistido al ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del grupo de trabajo de asuntos sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

Agradecemos esta información y dimos cuenta de ello a la entidad que nos transmitió sus inquietudes en torno a este asunto.

...

1.15 Vivienda

1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.2 Desahucios de viviendas

1.15.2.2.2 Desahucios de viviendas libres

...

Por lo que se refiere a las entidades financieras y a pesar de seguir dirigiéndonos a las mismas solicitando su colaboración, desde hace unos años vienen manteniendo la posición firme de no regularizar las ocupaciones irregulares de sus viviendas, por lo que siguen promoviendo procedimientos civiles de desahucios o penales de usurpación, o incentivando las ejecuciones de sentencia suspendidas.

Como ya señalamos anteriormente, en el presente ejercicio hemos podido constatar que la mayoría de entidades no están contestando a nuestras solicitudes de colaboración, por lo que podemos afirmar a este respecto que el panorama ha cambiado bastante desde los años más duros de la crisis, en los que la colaboración con esta Defensoría era mucho mayor.

No obstante, en algunas ocasiones sí se consigue una resolución positiva de las quejas gracias a la colaboración de las entidades de crédito. Este fue el caso de la **queja 16/6234**, planteada por una mujer con dos hijos de 9 y 3 años y víctima de violencia de género, los cuales residían sin título legal en un piso propiedad de una entidad bancaria en Málaga. Manifestaba no tener dónde ir, ni ayuda de ningún familiar, ni ingresos. Había solicitado ayuda de los servicios sociales, si bien no le ofrecían una alternativa habitacional y únicamente le habían concedido una ayuda de 300 euros.

Teniendo en cuenta las circunstancias personales y económicas de la interesada, y a pesar de la limitación de nuestras competencias, nos dirigimos a la citada entidad a fin de ponerle de manifiesto las circunstancias de esta familia solicitándole que se tomasen en consideración, o en su caso, propusieran alguna solución alternativa. En su respuesta nos indicaron que habían contactado con la interesada para ofrecerle la posibilidad de acogerse a un alquiler social, para lo que se le había solicitado la documentación necesaria para su estudio y que, tras realizar el análisis correspondiente, se había autorizado la concesión de un alquiler social que se adaptaba a sus necesidades actuales.

Por último, no podemos dejar de reflejar las actuaciones de intermediación realizadas con entidades bancarias en aquellos casos en los que los interesados residen en viviendas de su propiedad, normalmente tras una ejecución hipotecaria. En estos casos, atendiendo a las circunstancias sociales y económicas de las familias afectadas, apelamos a la colaboración de las entidades bancarias a fin de que estudien la posibilidad de mantener un régimen de alquiler social por un período de tiempo o suspender el desahucio hasta que cuenten con una alternativa habitacional.



Sin embargo, cada vez resulta más difícil e improductivo realizar estas actuaciones de intermediación, habida cuenta que a menudo la propiedad de las viviendas se transfiere del banco a otras inmobiliarias o fondos de inversión, que a su vez delegan la gestión en empresas gestoras, de modo que o bien resulta complicado localizar un interlocutor o no tienen ningún interés en colaborar con esta Institución o adoptar medidas de carácter social. A pesar de ello, en algunos casos seguimos obteniendo respuestas positivas. Como ejemplo, citamos las siguientes quejas:

- Queja 18/3671. La familia interesada residía desde mayo de 2013 en una vivienda en régimen de alquiler en Conil de la Frontera (Cádiz), pagando una renta de 230 euros. Dicho inmueble pertenecía a un particular, si bien tras sufrir un embargo, la vivienda pasó a ser propiedad de una entidad bancaria. Tras finalizar el período máximo del arrendamiento, la entidad acordó la renovación del mismo, si bien subió el importe de la renta hasta 480 euros, lo cual superaba con creces las posibilidades económicas de la familia. Tras dirigirnos a la entidad propietaria solicitándole que se tomasen en consideración las citadas circunstancias a la hora de determinar la renta de alquiler, recibimos respuesta a nuestra petición de colaboración y nos indicaron que la renta se modificaría de nuevo a 230 euros.
- **Queja 17/5751.** La interesada manifestaba que, tras un procedimiento de ejecución hipotecaria, había perdido su vivienda en Barbate (Cádiz), a pesar de lo cual le habían permitido continuar viviendo en la misma firmando un contrato de arrendamiento. Sin embargo, estaba encontrando problemas para poder ingresar la renta acordada en una cuenta bancaria, por lo que le preocupaba que el banco pudiera promover contra ella un procedimiento de desahucio por impago de renta. En su respuesta a nuestra petición de colaboración, la entidad nos informó que habían contactado personalmente con la interesada para indicarle que, una vez subsanado un problema que existía en el contrato, ya podría realizar los pagos. Considerando que la pretensión de la interesada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.
- Queja 17/2011. La interesada exponía que había recibido notificación del Juzgado de Instrucción nº 12 de Sevilla como parte demandada en procedimiento de ejecución hipotecaria por parte de una entidad bancaria, la cual le concedió dos años de aplazamiento. Solicitó el estudio de una dación en pago con alquiler social, puesto que se encontraba en situación de desempleo, solicitándole siempre la entrega de los mismos documentos, por lo que solicitaba nuestra intermediación.

En consecuencia, nos dirigimos a la entidad bancaria en cuestión, trasladándole su propuesta de posible solución, a efectos de que la valoraran teniendo en cuenta las circunstancias personales y económicas de la familia y la existencia de dos menores de edad antes de adoptar alguna decisión o, en su caso, que propusiesen cualquier otra solución alternativa que permitiese a la familia afrontar en mejores condiciones sus obligaciones en relación al préstamo hipotecario que tiene concertado, así como, evitar el desalojo del inmueble que constituye el domicilio familiar.

Posteriormente se nos informó que la interesada estaba pendiente de firmar el acuerdo alcanzado con la entidad bancaria, por lo que procedimos a dar por concluido el expediente.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.10 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).

Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten