



la representante de la misma para la adquisición por acuerdo mutuo o para la expropiación de dichos terrenos.

Así las cosas, como quiera que esta queja había sido tramitada a los solos efectos de que el Ayuntamiento de Navas de San Juan diera respuesta a la reclamación y ello ya se había producido, estimando aceptado nuestro Recordatorio de deberes legales dimos por concluidas nuestras actuaciones esperando que las negociaciones en curso permitieran alcanzar un resultado satisfactorio para ambas partes.

### 1.14.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

- Queja 15/4762: dirigida al Ayuntamiento de Ogíjares, relativa a pasividad municipal en impulso a expediente de restauración de la legalidad urbanística.

- Queja 16/5754: dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a posibles graves infracciones urbanísticas. Pasividad de la Gerencia Municipal de Urbanismo.

- Queja 17/3949: dirigida a la Diputación Provincial de Málaga, relativa a no asistencia de la Diputación Provincial de Málaga en materia de disciplina urbanística.

- Queja 17/4680: dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a pasividad municipal ante construcciones sin licencia en suelo no urbanizable.

- Queja 17/6678: dirigida al Ayuntamiento de Dos Hermanas, relativa a construcción irregular en azotea de edificio que causa perjuicios a los pisos inferiores.

- Queja 18/1548: dirigida al Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán, relativa a problemas con el desarrollo, ejecución y licencia de ocupación de una promoción de 48 viviendas.

- Queja 18/4408: dirigida al Ayuntamiento de Utrera, relativa a solar en estado de abandono. Peligro e insalubridad para inmuebles colindantes.

## 1.15. Vivienda

### 1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.1. Desahucios de viviendas

##### 1.15.2.1.1. Desahucios de viviendas públicas

...

Sin embargo, **el Defensor del Pueblo Andaluz no puede ignorar que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de personas que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre**. Esta situación ha llevado en los años precedentes y en la actualidad a que personas en nuestra Comunidad ocupen viviendas públicas sin título legal para ello.

Por ello, en estos casos realizamos las actuaciones oportunas a fin de verificar si se está llevando a cabo la necesaria coordinación entre las entidades públicas titulares de las viviendas y los servicios sociales (queja 18/0464, queja 18/2191, queja 19/0145, queja 20/4133, queja 20/4340, queja 20/3395, queja 20/3752, queja 20/6922). De existir riesgo de que la familia que se considerada vulnerable pueda ser desahuciada sin una alternativa habitacional, contradiciendo así la referida jurisprudencia nacional y de los organismos internacionales, reclamamos a los organismos competentes que se coordinen entre sí y con el juzgado correspondiente a fin de garantizar que la familia afectada dispone de alternativa habitacional en el momento de ejecutarse el desalojo, activando en su caso las ayudas o servicios públicos necesarios.

En este sentido hemos de destacar las quejas tramitadas en 2020 relativas a los procedimientos de desahucio instados por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), por la ocupación sin título habilitante de viviendas de su titularidad en Almería capital (quejas 18/0476, 18/3683, 18/3685,



18/3686, 18/3687, 18/3688, 18/3689, 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3700 y queja 20/1417). Se trata de familias que firmaron contratos de compraventa privados con particulares que afirmaban ser propietarios de las viviendas y que, tras detectar AVRA esta cesión, habían sido objeto de expediente de desahucio administrativo.

Todas estas quejas las admitimos a trámite y procedimos a solicitar los pertinentes informes a la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento de Almería. La Secretaría General de Vivienda nos informó en todos los casos que se había dirigido comunicación tanto al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería, como a la Delegación de Asuntos Sociales y al Centro Municipal de Servicios Sociales responsable de evaluar la situación de cada familia y determinar si se encontraban en situación de vulnerabilidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz es conocedor de la sobrecarga de trabajo con la que se encuentran los servicios sociales comunitarios de toda nuestra Comunidad en la actual situación de pandemia, y en especial en zonas desfavorecidas como El Puche o La Fuentecica, donde residen las familias promotoras de estas quejas. Precisamente por ello consideramos que desde el Ayuntamiento de Almería se deberían adoptar las medidas necesarias para que por parte de los servicios sociales comunitarios se puedan ejercer de forma eficaz y adecuada sus competencias, de una importancia trascendental para la prevención de la exclusión social.

En el caso de la queja 19/3200 y queja 19/3700, a finales del año 2019 recibimos sendos informes de la Delegación de familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería en los que se valoraba que las dos familias afectadas se encontraban en situación de vulnerabilidad o riesgo social, si bien no se nos informaba sobre la posibilidad de excepcionar el régimen ordinario de adjudicación de vivienda protegida a través del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida ni sobre la coordinación que se estuviese llevando a cabo entre los servicios sociales y AVRA, de manera que los lanzamientos no se produjesen hasta que se pudiera ofrecer a los afectados una alternativa habitacional.

Al cierre del presente Informe Anual estábamos ultimando sendas Resoluciones dirigidas a AVRA y el Ayuntamiento de Almería recomendando a ambas administraciones públicas que se coordinen a fin de garantizar que los desalojos no se ejecuten hasta que las familias afectadas dispongan de alternativa habitacional.

En la [queja 20/4133](#), la interesada se dirigió a esta Institución tras iniciar AVRA un procedimiento de desahucio por ocupación de vivienda titularidad de esa Agencia sin título habilitante, tras haber renunciado a una vivienda anterior de AVRA. Tras realizar actuaciones tanto con AVRA como con el Ayuntamiento del Úbeda, nos informaron que se estaban llevando a cabo los trámites necesarios para la concesión de la mencionada vivienda por AVRA. En consecuencia, estimando que la cuestión planteada por la interesada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

#### 1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres

...

En primer lugar, informamos a las personas afectadas sobre los organismos públicos existentes a nivel autonómico y municipal que prestan servicios de asesoramiento e incluso intermediación a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional: tanto las Oficinas provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda, como las oficinas municipales de derecho a la vivienda de las que cada vez más ayuntamientos disponen. Estas oficinas suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales comunitarios, de forma que, llegado el caso de que se ejecute el lanzamiento, se pueda facilitar a las personas afectadas una alternativa habitacional.

Cuando las personas interesadas nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no se ha resuelto su problema, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia, a fin de dilucidar qué están haciendo para facilitar su acceso a una alternativa habitacional ante el lanzamiento, bien la adjudicación de una vivienda por el procedimiento excepcional de urgente necesidad habitacional,



bien en alojamientos temporales (pisos compartidos, albergues, hostales), o mediante ayudas económicas temporales para contribuir al pago del alquiler de vivienda privada. En este sentido, hemos de señalar que observamos cómo **cada vez más ayuntamientos están concediendo ayudas del alquiler temporales, tanto para hacer frente a nuevos alquileres, como de forma preventiva para evitar procedimientos judiciales de desahucio.**

Como muestra de la adopción de medidas que evitan el desahucio, podemos citar la queja 20/0490, en la que una mujer nos exponía que residía con sus dos hijos menores en la vivienda que había entregado en dación en pago a una entidad financiera. Tenía una deuda pendiente por el alquiler social suscrito con dicha entidad que ascendía a unos 1.000 euros, por la cual se había instado el desahucio, previsto para el mes de marzo de 2020. Sus únicos ingresos en ese momento eran la ayuda por hijo a cargo que recibía cada seis meses. Los servicios sociales comunitarios habían emitido un informe de familia en riesgo de vulnerabilidad y exclusión social y estaba pendiente de la concesión de una ayuda de emergencia para poder hacer frente a la deuda, pero no le aseguraban que pudieran abonársela antes del juicio, por lo que estaba desesperada.

Ante esta situación, realizamos diversas gestiones ante la entidad bancaria implicada, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV). Finalmente, la entidad propietaria de la vivienda confirmó el abono de la deuda morosa y se paralizaron las actuaciones judiciales, por lo que la familia afectada pudo permanecer en la vivienda.

Otro ejemplo de actuaciones de intermediación con entidades bancarias se puede ver en la queja 19/6704, en la que el Ayuntamiento de Dos Hermanas intermedió con la entidad financiera propietaria de la vivienda de la que los interesados eran antiguos deudores hipotecarios y que había instado el desahucio de estos; logró la firma de un alquiler social en la vivienda, a pesar de que no cumplían los requisitos de vulnerabilidad social y económica previstos en el Código de Buenas Prácticas, atendiendo a las circunstancias personales de aquellos.

...

En la queja 19/6811, la interesada nos contaba que, con un 65% de discapacidad, varias enfermedades degenerativas y mentales, sin apoyo familiar y con los únicos ingresos de una pensión no contributiva, el 5 de enero de 2020 tenía que abandonar su vivienda. Había acudido a los servicios sociales para solicitar un informe de persona en situación de exclusión social a fin de entregarlo en el Juzgado, pero no le habían dado una solución a su problema.

En la tramitación de la queja llevamos a cabo numerosas actuaciones con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV) y Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla. Finalmente, los servicios sociales, la OMDV y el Servicio de Patrimonio de la Gerencia de Urbanismo se coordinaron a fin de poder dar respuesta al problema de vivienda de la interesada, adjudicando a esta una vivienda del citado Servicio en un plazo próximo y solicitando al juzgado correspondiente la suspensión del lanzamiento hasta entonces. Sin embargo, el lanzamiento se ejecutó en la fecha prevista por lo que, hasta que la interesada pudiera acceder a la vivienda, los servicios sociales la alojaron en un hostel. La interesada nos comunicó finalmente que ya se encontraba residiendo en su nueva vivienda.

Generalmente, sin embargo, **ante la falta de viviendas públicas disponibles, habitualmente las administraciones locales conceden a las familias afectadas ayudas económicas de emergencia para facilitar el acceso a un nuevo alquiler.**

Así fue por ejemplo en la queja 20/5826, en la que una ciudadana nos trasladaba su preocupación por el lanzamiento de su vivienda, señalado para el 25 de septiembre de 2020, instado por falta de abono de las rentas del alquiler. Según manifestaba, dejó de abonar el alquiler ante la falta de adopción de las medidas necesarias para la erradicación de cucarachas en la vivienda por parte de la propiedad.

Desde la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) le habían ofrecido la posibilidad de negociar con la propiedad, propuesta que aceptó, aunque las condiciones de la vivienda no



eran adecuadas para vivir en ella. Los servicios sociales habían efectuado un informe de exclusión social y estaba inscrita en el Registro municipal de demandantes de vivienda del municipio.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento de San Fernando, se nos indicó que se le ofreció una ayuda para el acceso a una nueva vivienda recogida en el programa municipal de urgencia y emergencia social, con lo cual pudo firmar un contrato de arrendamiento de una nueva vivienda.

En vista de lo anterior, observamos que por parte de la administración municipal se había venido prestando una atención y ayuda adecuada dentro de sus competencias y que el asunto por el que acudió a esta Institución se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones, aconsejándole que no dejara de colaborar con los servicios sociales comunitarios.

Por último, en algunos casos, ante la falta de actuación de la Administración, hemos debido formular la Resolución pertinente, de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz. Como ejemplo de ello podemos citar la queja 19/0046, en la que una mujer nos contaba que se enfrentaba a una demanda de desahucio si no abandonada la vivienda en la que vivía con sus tres hijos tras haberse separado de su marido. Relataba que dejaron de pagar el alquiler tras ser alertados de que la entidad propietaria se encontraba en un procedimiento de ejecución hipotecaria. Estaba desempleada y en los servicios sociales no habían podido ayudarla en su necesidad de vivienda.

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), se nos informó de las actuaciones realizadas por los servicios sociales comunitarios con la interesada, fundamentalmente la posibilidad de proporcionarle el apoyo económico necesario, en base a lo que establecen las ordenanzas municipales, para buscar una solución habitacional alternativa en caso de que fuera necesario. En consecuencia, solicitamos que se nos ampliara dicha información.

Ni la petición de informe ni sus posteriores requerimientos fueron atendidos, mientras que la interesada nos informó que había recibido notificación de lanzamiento para el mes de marzo de 2021. En consecuencia, formulamos al citado Ayuntamiento Resolución concretada en un Recordatorio del deber legal de colaboración con esta Institución y Recomendación para que desde los servicios sociales comunitarios se valore la situación familiar y económica de la familia afectada y si la misma se encuentra en situación o riesgo de exclusión social, así como las ayudas o recursos públicos que se puedan activar para facilitar su acceso a una vivienda en caso de que finalmente se ejecute el lanzamiento de su vivienda actual. Dicha Recomendación está a la espera de respuesta.

#### 1.15.2.2. Necesidad de vivienda

...

**En 2020 hemos seguido realizando actuaciones cuando hemos detectado que algún municipio no había establecido o no tenía operativo el preceptivo Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, a pesar de haber transcurrido diez años desde que se estableció la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener sus registros municipales de vivienda protegida en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

En Andalucía, a fecha 31 de diciembre de 2020, había 249.850 solicitudes de inscripción en los Registros Municipales de Demandantes de Viviendas Protegidas, de las que se han inscrito 192.001 y de las que 70.079 se encuentran activas. Las inactivas no quiere decir que hayan dejado de necesitar vivienda, sino que se han desactualizado por diversos motivos. De todas las solicitudes inscritas, el 64,5% de sus peticionarios no llegan a una vez el IPREM en sus ingresos anuales.

Los registros son instrumentos fundamentales para el conocimiento de las necesidades de vivienda y la política municipal de vivienda. Por ello, no se puede alegar como excusa para su inexistencia que no haya vivienda pública disponible, pues es precisamente obligación de las administraciones públicas conocer las necesidades de vivienda de su municipio para promover el acceso a una vivienda digna y adecuada a través de una política de actuaciones en materia de vivienda protegida y suelo y de apoyo a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y calidad del parque de viviendas existente.



En caso de que algún municipio tenga dificultades para su establecimiento, la normativa prevé diversos mecanismos de asistencia y ayudas para los Ayuntamientos, mediante la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica de las diputaciones provinciales, especialmente a los municipios de menor población y de las delegaciones territoriales en la materia.

En el curso de la tramitación de la [queja 19/4655](#), comprobamos que en Torrox (Málaga), el registro estuvo inicialmente gestionado por la Empresa Provincial de la Vivienda de Málaga (Emprovima), la cual se disolvió en 2014, año desde el cual el Registro no se encontraba operativo. Por tanto, formulamos al Ayuntamiento de Torrox un Recordatorio de sus deberes legales y una Recomendación para que se adoptasen las medidas oportunas para que se ponga en funcionamiento efectivo el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, requiriendo de ser necesario la asistencia necesaria para ello.

De igual forma hemos actuado en la [queja 20/4133](#), al detectar que en el municipio de Úbeda (Jaén), a pesar de que la Ordenanza Reguladora del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida se publicó en el año 2010, dicho registro no se encontraba operativo. En ambos casos nos encontramos a la espera de respuesta de los citados ayuntamientos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz vela porque los procedimientos de adjudicación cumplan los principios de igualdad en el acceso a la vivienda y la no arbitrariedad, objetividad, publicidad, concurrencia y transparencia. Se exceptúan únicamente de dicha exigencia las promociones en las que por su naturaleza no pueda existir concurrencia, como aquellas adjudicaciones que se deriven de programas específicos de integración social, en los términos que se determinen reglamentariamente.

Se deja libertad a cada Ayuntamiento para que a través de las bases reguladoras del Registro municipal de demandante de vivienda protegida pueda elegir el procedimiento que mejor se adecue a las circunstancias de su municipio, con respeto en todo caso a los referidos principios.

En el caso de segundas o posteriores cesiones de viviendas en alquiler, el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía contempla tres posibles excepciones a la adjudicación mediante el Registro: el realojo permanente o transitorio motivado por actuaciones urbanísticas, la adjudicación de viviendas y alojamientos a unidades familiares en riesgo de exclusión social cuando los servicios sociales justifiquen su urgencia y la adjudicación de viviendas a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas en riesgo de exclusión social. Estas excepciones deberán ser autorizadas, en cada caso, por la persona titular del correspondiente Registro y comunicadas a la correspondiente delegación territorial.

En la [queja 18/7306](#), la interesada nos trasladaba que aunque había resultado la primera en el sorteo llevado a cabo por el registro de demandantes de vivienda protegida de un municipio de la provincia de Cádiz, la vivienda finalmente se adjudicó a la siguiente unidad familiar resultante del sorteo.

En consecuencia, iniciamos actuaciones con AVRA, como titular de la vivienda y responsable de la adjudicación, y con el Ayuntamiento del municipio en cuestión, responsable de la realización del sorteo conforme a lo establecido en su ordenanza entonces vigente, y de la verificación de los requisitos necesarios para concurrir al mismo.

En el curso de la tramitación del expediente, la Secretaría General de Vivienda insistió en que el procedimiento de adjudicación de la vivienda había sido correcto, dado que el sorteo no suponía la adjudicación en sí de una vivienda protegida y que no se había acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios. En este sentido, se consideraba que la adjudicación de una vivienda de promoción pública vacante *"en una promoción con estas características y circunstancias requiere una valoración lo más exhaustiva y completa posible de la situación de las familias demandantes, y de su idoneidad para ocupar las viviendas vacantes."*

A la vista de la información recabada, estimamos procedente formular sendas Resoluciones a AVRA y al Ayuntamiento.

En cuanto a AVRA, le recordábamos que la normativa vigente no prevé el ejercicio de una potestad discrecional de la Administración titular de las viviendas para elegir a las personas adjudicatarias. Por tanto, la valoración de idoneidad no debía haber ido más allá del cumplimiento estricto de los requisitos



objetivos establecidos con carácter previo para acceder a la convocatoria, los cuales en todo caso debieron ser verificados por el Registro. Este proceder resulta fundamental para garantizar los principios de legalidad, igualdad, objetividad, seguridad jurídica y transparencia del proceso.

Considerábamos, por tanto, que es fundamental la coordinación entre la entidad titular de las viviendas y el ayuntamiento competente para seleccionar el método idóneo de selección de adjudicatarios en cada caso, dentro de lo que permitan las ordenanzas de cada registro municipal de demandantes de vivienda protegida.

Recordamos a AVRA sus deberes legales y le recomendamos que, si quedara vacante alguna otra vivienda titularidad de AVRA en otra promoción de ese municipio, se pusiese a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda y, previa propuesta favorable a la adjudicación efectuada por el Ayuntamiento a través del citado registro, se valorase de nuevo la idoneidad de la unidad familiar afectada para acceder a ella por vía de la excepcionalidad.

Dicha Resolución ha sido plenamente admitida por la Secretaría General de Vivienda, si bien se indicaba que aún no se había producido vacante alguna de vivienda pública en alquiler en el municipio, en ninguna de las promociones de las que AVRA es titular, susceptible de haber sido puesta a disposición del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida en dicha localidad.

Ante la falta de respuesta de la Tenencia de Alcaldía de la Entidad Local Autónoma de Torre del Mar (Málaga) debimos formular una Resolución recordándole sus deberes legales para con esta Institución y recomendando que se concretasen las actuaciones llevadas a cabo respecto a la necesidad de vivienda del interesado y las ayudas que se le pudiesen ofrecer hasta que se le adjudicase una vivienda en régimen de alquiler social ([queja 19/4377](#)). Dicha Resolución se encuentra pendiente de respuesta.

En todo caso, **siempre insistimos a los organismos competentes en materia de vivienda a nivel autonómico y local con la finalidad de que, en la medida de las competencias que les correspondan, pongan en marcha mecanismos o medidas que permitan incrementar la oferta de vivienda pública y favorecer el acceso a la vivienda**, conforme a la Ley 1/2010, de 8 de marzo, del Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

...

En los casos más extremos, **algunas personas nos contaron que estaban pasando el confinamiento sin vivienda**. Este era el caso de una ciudadana de Sevilla que nos confiaba que, tras el lanzamiento de su vivienda en el mes de enero, ella y su marido, ambos con discapacidad reconocida, pernoctaban en un vehículo ([queja 20/3057](#)). Nos relataba que con ocasión del lanzamiento los servicios sociales les ofrecieron la estancia en un piso compartido, a la cual renunciaron porque no admitían a sus dos perras pequeñas.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Área de Bienestar Social y Empleo. Desde Emviesa nos informaron que se aplicaron los criterios de prelación y asignación para la adjudicación de viviendas vacantes de este organismo a familias con resolución de excepcionalidad, por lo cual quedaban en la bolsa de familias pendientes de asignación de una vivienda por esta vía.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo informaba que no disponían de ningún recurso en el que pudieran permanecer con sus perros, por lo que se le gestionó alojamiento con financiación municipal en un hostel donde ambos decidieron que se alojaría la esposa hasta que pudieran acceder a un alojamiento en el que admitieran a sus mascotas. Posteriormente la esposa pasó a ocupar una plaza en un piso de tránsito.

Con el cambio de circunstancias se actualizó el informe de excepcionalidad, mejorando sus posibilidades de acceso a una vivienda y de hecho la interesada nos confirmó poco después que se le había ofrecido una vivienda pública en régimen de alquiler. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3611](#), la interesada manifestaba que residía desde hacía dos años en la vivienda de sus padres junto a sus dos hijas menores de edad, conviviendo en total siete personas. Refería que, debido al hacinamiento y la mala convivencia, pasó a dormir en el coche, una de sus hijas se fue con el padre y la pequeña se quedó en la casa de sus abuelos. Sus únicos ingresos eran 280€ de pensión de alimentos de sus hijas, por lo que le era imposible poder acceder a una vivienda en el mercado libre, insistiendo en su necesidad de acceder a un alquiler social. Ni en los servicios sociales ni en la empresa pública de la



vivienda de Ayamonte, Terrenos Urbanizables de Ayamonte S.A. (Tuasa), le habían proporcionado una solución a su problema habitacional.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de Ayamonte como a Tuasa, informando finalmente que se le había adjudicado una vivienda propiedad de la citada sociedad municipal.

Otras quejas de interés que hemos concluido al considerar que por parte de la administración municipal y en algunos casos de AVRA, se estaba prestando dentro de sus respectivas competencias una atención y ayuda adecuadas en relación con la necesidad de vivienda de las personas interesadas, han sido la queja 20/3227, queja 20/3611, queja 20/4308, queja 19/6574, queja 19/5079, queja 19/6575, queja 19/6662, queja 20/0578 y queja 20/3153.

...

**En la mayoría de los casos que llegan a la Defensoría, son los propios ocupantes sin título legal los que se dirigen a nosotros exponiendo que se encuentran en situación de exclusión social y la ocupación ha sido el último recurso para no verse en la calle**, ante la carencia de recursos económicos para acceder a una vivienda y en ocasiones tras haber sufrido uno o varios desahucios, con un coste psicológico y emocional muy alto.

Como muestra de ello, podemos citar la queja 20/6346. La interesada nos trasladaba las duras situaciones por las que había pasado desde que era niña y las dificultades a las que se enfrentaba para lograr salir de la exclusión social:

*"(...) Desde pequeña he vivido en una familia conflictiva y desestructurada. (...) A los diez años volví a casa de mi madre y empecé a vivir en etapas entre su adicción y vivir en la calle. Quiero decir con eso que no tengo una familia a quien pueda recurrir. (...) conocí al que es el padre de mi hija de cuatro años. En aquel momento vivía en la calle y él me recogió y me llevó a casa de su madre, donde estuvimos viviendo hasta que nos vimos obligados a salir de allí y ocupar una vivienda del pueblo, propiedad de un banco, que solía estar ocupada por otras personas pero que se había quedado vacía. Allí estuvimos durante tres años. Pero mi pareja comenzó a tener cada vez más problemas de adicción. Hace tres años nos enteramos de que un vecino (...) tenía que dejar su piso porque era muy mayor y se iba a una residencia. (...) Se lo expliqué a asuntos sociales del ayuntamiento, pero no se pudo regularizar, así que hace unos tres años entramos a vivir en el piso sin que estuviera regularizado.*

*Durante estos años he seguido siendo demandante de empleo y vivienda en el ayuntamiento, pero siempre me han dicho que no podían ayudarme. (...) Durante todo este tiempo he estado viviendo de peonadas en el campo y cuando no había, de la ayuda que me han dado algunos conocidos.*

*Hace un tiempo me llegó una denuncia de AVRA para que desalojara el piso. (...) el desahucio no se ha hecho efectivo hasta hace casi un mes. (...) estoy poniendo y voy a poner de mi parte todo lo que esté en mi mano para conseguir hacer una vida normal, como la que haría cualquier persona con las posibilidades que yo tengo.(...).*

*Pero en lo referente a la vivienda me encuentro en una situación en la que no veo salida por mis propios medios. (...) Por otra parte, la persona que se ha hecho cargo de ayudarme en Asuntos Sociales me dijo que tenía que buscar un alquiler y que el ayuntamiento me pagaría la mitad hasta que mi situación económica mejorara. El problema (...) es que en mi situación personal es imposible que ningún propietario me haga un contrato de alquiler.(...)"*

Iniciadas actuaciones con el Ayuntamiento de La Rinconada nos indicaban que habían derivado el caso al Equipo de Tratamiento Familiar y se informaba que, en el supuesto de recuperar alguna vivienda, su caso sería estudiado al igual que los de otros demandantes de vivienda de la localidad, muchos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, informaban de que el Ayuntamiento dispone de un programa de ayudas al alquiler a familias vulnerables, abonando el 50% de la renta durante un año. En consecuencia, procedimos a cerrar el expediente, trasladando a la citada administración municipal nuestra preocupación por la situación de la interesada y su hija, y la necesidad de mantener activo su expediente, y recomendando a ésta que



colaborase con los servicios sociales comunitarios para que pudieran ofrecerles la ayuda y orientación adecuada a sus necesidades.

...

#### 1.15.2.4. La gestión del parque público de viviendas

Como todos los años, en 2020 hemos tramitado algunas quejas referidas a la gestión del parque público de viviendas titularidad tanto de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como de algunos ayuntamientos a cargo de sus entes instrumentales de gestión y administración (queja 20/1281, queja 20/3071, queja 20/0780, queja 20/6496, queja 20/7918 y queja 20/6159). A algunas de ellas, iniciadas en años anteriores y finalizadas en 2020, haremos especial mención por su interés.

En la queja 19/4947, personas arrendatarias de AVRA nos trasladaban que, debido a que gran parte de los vecinos nunca habían pagado las cuotas de la comunidad y que había algunas viviendas vacías y otras estaban ocupadas por personas sin título legal para ello, la comunidad no disponía de los recursos suficientes para hacer frente a los gastos básicos y se estaba poniendo en riesgo la continuidad de los servicios y suministros comunitarios. Asimismo, estaban sufriendo actos vandálicos por parte de algunas de las personas ocupantes de viviendas de AVRA.

Admitida la queja a trámite, trasladamos a AVRA que aunque la normativa habilita a la Administración Autonómica a repercutir los gastos de comunidad y mantenimiento de viviendas del parque residencial público en los inquilinos que las tengan cedidas en régimen de alquiler, no puede olvidarse que la obligación de pago de los gastos de mantenimiento, conservación y abono de cuotas de comunidad, recae sobre los propietarios de los inmuebles y viviendas, conforme se establece en el artículo 9.1 e) de la Ley 49/1960, de 21 de Julio, de Propiedad Horizontal.

La inacción de AVRA en este sentido no solo coloca a las personas arrendatarias cumplidoras en una situación de desigualdad con respecto a sus vecinas deudoras, sino que en ocasiones les aboca a vivir en un edificios que no pueden afrontar los gastos básicos para un correcto funcionamiento de todos los elementos.

Por tanto, **no cabe sino exigir a AVRA el cumplimiento de todas sus obligaciones como propietaria de viviendas y, en consecuencia, el abono de las cuotas de gastos comunes que estén pendientes, y que son necesarias para un funcionamiento óptimo de la comunidad, sin perjuicio de que posteriormente pueda repetir contra las personas arrendatarias en función de las obligaciones que cada una haya asumido en su contrato, o en función de las obligaciones legales que sean exigibles.** En este sentido, nos remitimos íntegramente a la Resolución formulada en la [queja 18/2228](#), aludida en el Informe Anual 2019.

Habida cuenta que en este caso particular AVRA se comprometió a abonar las cantidades debidas "respecto de las que no se haya producido la prescripción, y que así pueda ser certificado por la entidad que actualmente tiene encargada la administración del edificio", celebramos que se hubiera aceptado el criterio manifestado por esta Institución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 18/2228 también se recibió en el año 2020 respuesta de AVRA. Por lo que respecta a la Recomendación para que se llevasen a cabo las actuaciones necesarias para que las personas usuarias del edificio cumplieren con sus obligaciones, aunque sigue sin aceptarse el criterio de esta Institución de que AVRA abone directamente las cuotas de comunidad que se deban, se indicaba que la regularización de la titularidad de las viviendas que se está impulsando conjuntamente con el Ayuntamiento de Linares (Jaén) vendría a normalizar la situación. Asimismo, la Recomendación formulada para que se estimasen las reparaciones reclamadas por las personas inquilinas fue aceptada, manifestando que ya se habían llevado a cabo. Por último, se aceptó la Sugerencia para que se realizase una intervención social con aquellas para un mejor funcionamiento de la comunidad.

En la [queja 19/3313](#), también reflejada en el Informe Anual 2019, la persona interesada exponía que la mayor parte de las personas inquilinas de la entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (Procasa) del edificio en el que vivía no abonaban las cuotas de la comunidad, por lo que se adeudaban aproximadamente 11.000 euros. En varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a Procasa, sin que se hubiera tomado medida alguna.





En la tramitación de la queja, solicitamos a dicha empresa municipal que nos informara de las medidas que se pudiesen adoptar para solventar el problema que afectaba a la comunidad y le trasladamos el criterio de esta Institución ya aludido. Procasa nos informó finalmente que no podía proceder al abono de una cantidad que ya había sido reclamada judicialmente por la comunidad y se estaba cobrando directamente de sus deudores; no obstante, se iban a dar instrucciones para el abono de la cantidad restante de la deuda. Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En cuanto a quejas tramitadas por las deficiencias constructivas en viviendas públicas en arrendamiento que ocasionan daños y perjuicios a colindantes y desembocan en conflictos vecinales, en el año 2020 hemos podido dar por finalizada la queja 17/6339, en la que la persona interesada nos exponía la mala relación convivencial con las personas ocupantes del piso superior por los graves daños que se estaban produciendo en su vivienda por la falta de mantenimiento de la superior.

Tras una larga tramitación de la queja, formulamos Resolución a AVRA que fue aceptada, pese a lo cual la persona interesada se negó a que se siguieran realizando arreglos en su vivienda, por cuanto estimaba que ya había sufrido excesivas reparaciones a lo largo de los últimos años y que los ocupantes de la vivienda superior iban a seguir produciendo nuevos daños.

Finalmente, AVRA nos informó que se había ofrecido a la interesada un cambio a otra vivienda, el cual había aceptado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

El caso de la queja 16/2423 es singular. La parte afectada llevaba reclamando desde el año 2013 que se llevasen a cabo las reparaciones necesarias en la vivienda propiedad del Ayuntamiento de Jimena de la Frontera (Cádiz) en la que residían en régimen de alquiler social en San Martín del Tesorillo (Cádiz). En dicho momento, y hasta finales del año 2018, la competencia para llevar a cabo la correspondiente orden de ejecución correspondía al Ayuntamiento de Jimena de la Frontera, quien además ostentaba la titularidad de la vivienda, así como de otras dos viviendas del bloque afectado.

A pesar de la insistencia de esta Institución en que por el Ayuntamiento de Jimena de la Frontera se dictase la orden de ejecución pertinente para garantizar la salubridad y habitabilidad de las viviendas, no la llevó a cabo. A finales de 2018 San Martín del Tesorillo fue declarado municipio independiente y, en consecuencia, asumió la competencia en materia urbanística, a pesar de lo cual tampoco realizó actuaciones en tal sentido.

A la vista de todo ello, formulamos Resolución a ambas administraciones, las cuales fueron aceptadas, iniciándose finalmente expediente de orden de ejecución. En consecuencia, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Como queja relevante relativa a deficiencias constructivas, en la queja 17/6140 el interesado nos exponía que desde el año 2009 la comunidad de propietarios venía denunciando a la promotora, la sociedad Sevilla Activa SAU (entidad instrumental de la Diputación de Sevilla), una serie deficiencias y desperfectos que afectaban al edificio y a algunas viviendas en particular.

Tras la tramitación de la queja, a pesar del reconocimiento de los desperfectos del edificio por parte de Sevilla Activa SAU, esta alegaba que no había dinero para solventarlos, siendo la única solución una reclamación judicial. Se intentó asimismo una labor mediadora, que tuvo que concluirse debido a la limitación de autonomía de las partes para adoptar una posible solución.

Por ello, formulamos sendas Resoluciones a la entidad Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla en el sentido de que se iniciase de oficio expediente de responsabilidad patrimonial en orden a determinar si los defectos constructivos de esta promoción procedían de un funcionamiento anormal del servicio público que se prestó a través de Sevilla Activa S.A. En ambas respuestas se plantea una discrepancia técnica para la aceptación de las citadas Resoluciones, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones con la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual.



### 1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda

...

Por otra parte, este año 2020 hemos cerrado la actuación de oficio, queja 18/6621, incoada con el Ayuntamiento de Herrera (Sevilla) y AVRA tras recibir información relativa a que podría haber varias viviendas propiedad de dichos organismos que se encontraban vacías o cuyas personas adjudicatarias no cumplían con los requisitos y obligaciones establecidos en la normativa correspondiente.

Ambos organismos nos informaron finalmente de las actuaciones para comprobar la veracidad de la información facilitada y, en el caso del Ayuntamiento, finalmente se recuperó la posesión de una vivienda. En consecuencia, **celebramos que la vivienda pública en cuestión, que había estado vacía durante años, pudiera al fin satisfacer la necesidad de vivienda de personas que no pueden acceder por sus propios medios a una vivienda en el mercado libre.**

"Satisfacer la necesidad de vivienda de personas que no pueden acceder por sus propios medios a una vivienda en el mercado libre"

A lo largo de 2020 hemos tramitado diversas quejas referidas a solicitudes de permutas de viviendas públicas adjudicadas, de titularidad autonómica o municipal, bien por no reunir las condiciones adecuadas para la familia por razones diversas o por motivos de conflictividad vecinal (queja 19/0336, queja 18/0447, queja 19/3576, queja 18/3312, queja 19/2576, queja 19/2752, queja 19/4474, queja 20/0457, queja 19/0377, queja 20/3875, queja 20/7222, queja 20/8074, queja 20/6347).

En el caso de la queja 18/0447, tras una larga tramitación con la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Humilladero (Málaga), hemos podido dar por finalizado el expediente al considerar que se encontraba en vías de solución el cambio de vivienda largamente solicitado por la interesada en atención a sus problemas de salud, y que debido a la transferencia de titularidad de las viviendas entre ambos organismos no había podido llevarse a cabo anteriormente.

Por otra parte, en la queja 20/6347, la interesada nos relataba que era adjudicataria desde hace tres años de una vivienda de dos dormitorios de Emvisesa en la que reside con sus tres hijos. Manifestaba que dicha vivienda no resultaba adecuada para sus necesidades familiares, pero le habían denegado el cambio a una vivienda con más dormitorios por tratarse de una vivienda de alquiler con opción a compra.

Planteamos por ello a Emvisesa la posibilidad de que, en casos de viviendas en régimen de arrendamiento con opción a compra en los que se acredite la necesidad del cambio de vivienda, se pueda proceder al cambio o adjudicación directa de otra vivienda con la expresa renuncia a los beneficios de opción a compra, o bien se prevea una bolsa de permuta específica entre viviendas adjudicadas de este tipo, previos los cálculos y compensaciones a que haya lugar.

Nuestra propuesta fue rechazada por Emvisesa. Al no apreciar una actuación de la administración contraria a Derecho, concluimos nuestras actuaciones, sin perjuicio de trasladar a la citada empresa pública que a juicio de esta Institución **sería de interés crear un programa de permuta para viviendas adjudicadas en régimen de alquiler con opción a compra.**

...

Por último, debemos citar aquellas quejas cuyo motivo principal es el silencio de la administración ante las instancias presentadas por las personas solicitantes en materia de vivienda (quejas 19/4855, 20/5744, 20/0600, 20/0776, 19/4981, 19/6919, 20/1119, 19/2274, 18/1602, 19/4903, 19/5594, 19/5790 y queja 19/6922). En estos expedientes, nuestra intervención se centró en solicitar a la administración correspondiente, sin entrar en el fondo del asunto, una respuesta expresa a los escritos presentados por las personas interesadas.

En este sentido, debemos destacar la Resolución formulada en la queja 19/6922 al Ayuntamiento de Vera (Almería).



### 1.15.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas

- Queja 15/4522: dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga, relativa a rehabilitación vivienda demolida en Vélez-Málaga.

- Queja 17/4068: dirigida al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, relativa a las carencia de una vivienda ubicada en un estadio de fútbol.

- Queja 17/6028: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a desahucio de una vivienda propiedad de un banco.

- Queja 17/6140 dirigida a Sevilla Activa S.A.U. y a la Diputación Provincial de Sevilla, relativa a deficiencias constructivas.

- Queja 17/6263: dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a necesidad de vivienda. Ocupación de una vivienda propiedad de La Caixa.

...

## 2. Área de mediación

### 2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

#### 2.2.1. Análisis cuantitativo

##### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

La materia de **comercio** sí se ha incrementado considerablemente, ascendiendo a un total de hasta 24 quejas, todas ellas relativas a las dificultades que han padecido los comerciantes de venta ambulante para conseguir autorizaciones para la reapertura de mercadillos en los distintos municipios afectados en las diferentes quejas. Algunas de ellas son las siguientes: 20/7816, 20/7817, 20/7819 o 20/7935.

...

En relación con la materia de **urbanismo y obras públicas**, básicamente se ha trabajado en conflictos relativos a planeamiento, como las quejas 20/0480, 20/4985 o la queja 20/6864. También son destacables quejas sobre conservación de edificios, entre las que pueden citarse las quejas 20/0886, 20/2683 o la 20/6516.

...

- Por último, resaltar la queja que planteaba cuestiones de accesibilidad, en concreto por la disconformidad de una asociación de personas con movilidad reducida ante la aplicación del plan de contingencia por la COVID19, que provocó la retirada de las plataformas de acceso a la playa por no reunir condiciones de seguridad (Queja 20/4951).

...