



**los temporeros que se desplazan a los municipios y que se encuentran en expectativa de trabajo**, cuestión que incide en la población receptora en el propio núcleo urbano, que no puede ver como una amenaza la llegada de estas personas.

Es por lo que cobran aún más importancia la adopción de medidas orientadas a evitar nuevos contagios y que, de producirse, permitan un seguimiento activo de los afectados y de sus contactos, así como la celeridad en la atención médica que precisen.

Por todo ello aperturamos de oficio el expediente de queja 20/7191, conforme a lo previsto en el apartado 1 del artículo 10 de nuestra Ley reguladora, para solicitar a las Administraciones competentes información sobre **las medidas propuestas e implementadas, para la detección, diagnóstico y control de la Covid-19, en el colectivo de temporeros del sector del olivar que se desplazan a los municipios de Andalucía para la recolección de la aceituna, prestando especial atención a las personas que se encuentran en expectativa de ser contratados.**

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

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

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.4. Servicios financieros

Los servicios financieros se incluyeron en el Anexo del Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, que identificaba los sectores calificados como esenciales «para la prestación de los servicios que sean indispensables, y las actividades propias de las infraestructuras de pagos y de los mercados financieros».

Asimismo, de acuerdo con su naturaleza de servicios de interés general, se les encomendaron diversas tareas relacionadas con medidas aprobadas por el Gobierno para aportar ayuda financiera a personas y empresas, como la gestión de los préstamos con aval del ICO, y se les impusieron medidas de protección de la vivienda habitual, como las moratorias hipotecarias.

Así, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, adoptó una medida de carácter urgente dirigida a asegurar la **protección de los deudores hipotecarios** en situación de vulnerabilidad tras la declaración del estado de alarma, posibilitando que pudieran acceder a una moratoria en el pago de sus hipotecas para evitar la pérdida de sus viviendas. Este mismo Real Decreto-ley aprobó una línea de avales del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria. Los avales se otorgarían por el ICO a la financiación concedida por las entidades financieras para facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos.

...

## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.3. Vivienda

*"Quédate en casa", es la premisa, el eslogan.*

*"Quédate en casa", dice el futbolista, abrazado a su esposa mientras sus hijos corren por los 400 metros cuadrados de su hogar.*

*"Quédate en casa", dice el político, mientras elige en cuál de sus propiedades pasará la cuarentena.*

*Al margen, los barrios invisibles, las "casas" 4x4, de chapa y cartón, donde el frío es FRÍO y el calor abraza y marea.*

*Esas casas, donde lo que ganaste ayer, es la comida de hoy.*



*Donde, si no ganaste ayer, no hay comida hoy.*

*Donde se conocen las medidas sanitarias, pero es imposible cumplirlas. **Con miedo, pero sin medios.***

*Afuera el virus, adentro el hambre, las caras de tus hijos, la decepción, la incertidumbre, la desesperanza. ¿Nos cuidamos entre todos?*

Yolanda, mensaje a través de nuestras Redes Sociales.

La necesidad de vivienda es, como todos los años, una de las principales cuestiones de consulta en la Institución. Más de 1.600 consultas hemos recibido este año en relación a esta problemática, representando casi un 11% del total de las consultas.

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 a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda. Nos trasladan la imposibilidad de encontrar un alquiler que puedan pagar con sus escasos ingresos, la falta de alquileres sociales y el miedo a verse expulsados de sus viviendas o a no recibir las ayudas que están esperando.

Una señora nos contaba su desesperación pues había sido desahuciada de su vivienda el pasado 21 de octubre. Convivía en aquellos momentos con su hermana y las relaciones eran conflictivas debido a que la vivienda solo cuenta con dos dormitorios y ella y su hijo deben dormir en el salón. Había acudido a los Servicios Sociales municipales, a la Alcaldía, a la empresa municipal de la vivienda y, además, estaba incluida en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda, pero nadie le solucionaba el problema.

Este año hemos atendido más de 300 consultas de personas que iban a ser desahuciadas, la mayoría familias con menores a su cargo y en riesgo de exclusión social y que tras el desahucio no tenían posibilidad de alquilar una nueva vivienda, ya fuera por falta de ingresos o por los precios de unos alquileres que no podían afrontar o debido a que no había nadie dispuesto a alquilar habitación.

A pesar de la suspensión de los desahucios y lanzamiento de viviendas durante el estado de alarma cuando afectaban a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional, reguladas por el Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, han sido muchas las que se ven amenazadas por dichas medidas, hecho que se puso de manifiesto en multitud de llamadas producidas entre octubre y diciembre y que siguen pendientes de orden de desahucio por ejecutar.

Desde un pueblo de Sevilla una pareja nos comunica que se enfrentan al inminente desahucio de su vivienda, no disponiendo de alternativa habitacional o recursos económicos para proveerse una vivienda en el mercado privado. Han acudido a su Ayuntamiento, donde han acreditado su situación de exclusión social, si bien no se les ha facilitado ninguna posible solución a su problema de vivienda. Asimismo, nos dicen que solicitada la tramitación de su solicitud de Renta Mínima de Inserción Social por vía de urgencia, que había presentado en el año 2019, se le había respondido negativamente a esta posibilidad.

Otra arista de este problema de necesidad de vivienda es la de las personas que ocupan viviendas de forma ilegal. En la consulta 20/13532 *la mujer que se puso en contacto con nosotros nos dijo que padecía una enfermedad crónica, su unidad familiar estaba compuesta por sus dos hijos y su pareja, que también sufría una discapacidad. Siempre según ella, por diversos motivos familiares y económicos ocupó una vivienda en Málaga. Al parecer les habían visitado representantes de AVRA para poder regularizar la ocupación de la vivienda y estaba recopilando toda la documentación que les habían exigido. Acudía a esta Institución para que le ayudáramos a regularizar el uso de la vivienda.*

Ante la falta de oferta de vivienda pública en régimen de alquiler, una solución que se propone por parte de las Administraciones Públicas es ofrecer unas **ayudas en materia de alquiler de vivienda**, enmarcadas dentro de las políticas de fomento del alquiler. Existen **distintas ayudas y subvenciones para los colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda** y cuyo alquiler mensual no supera los 600 euros quedando también la posibilidad de acceder a las ayudas al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.



Sin embargo estas **ayudas al alquiler de vivienda siguen provocando consultas y protestas de los ciudadanos por la mala gestión y el retraso en su tramitación**. Y son ya tres ejercicios en los que cientos de personas denunciaban estos retrasos. 520 personas se han dirigido para plantear la cuestión de cuándo van a cobrar esas ayudas debido al retraso que acumulan, falta de información sobre la tramitación de los expedientes, desconocimiento sobre si se han podido quedar fuera de la convocatoria ya que, aunque cumplen con los requisitos, no habían podido presentar la solicitud en los primeros días, etc.

En octubre de 2020 nos escribía una persona que estaba a punto de ser desahuciada, nos decía: *"Desde el pasado mes de marzo no puedo hacer frente al pago de alquiler de mi vivienda de 380 euros mensuales. Percibo la Renta Activa de Inserción de 430 euros y mi marido 215 euros de prestación por desempleo. Tenemos una hija dependiente. Estamos inscritos en el Registro municipal de demandantes de viviendas. Nuestra trabajadora social nos ha ayudado en muchas ocasiones a pagar el alquiler. Solicitamos las ayudas al alquiler del año 2018 en el mes de Enero, pero me han dicho que al solicitarlo tan tarde ya no hay presupuesto para nosotros. Lo único que sé es que me van a desahuciar y no sabemos a donde ir. Necesitamos su ayuda señor Defensor"*. Hemos buscado antecedentes de esta familia, a la que estamos atendiendo desde el año 2017 en que acudieron por primera vez porque el banco les quitó su vivienda al no poder hacerse cargo de la hipoteca, debido a que el marido de la interesada quedó en desempleo. Desde entonces transitan por un camino de dificultades que amenazan con dejarles de nuevo en la calle.