



Crearon un grupo de personas afectadas para poder hacer más fuerza, pero después de varios meses tenían el presentimiento de que se estaban riendo de ellos. Había familias que estaban viviendo con el peligro de que se les cayera el muro de contención; la administración tan solo había librado unos 20.000 euros para hacer un lavado de cara a la calle y ellos tenían que buscarse la vida para arreglar sus casas. Creían que no se les estaba atendiendo correctamente y les gustaría que todo se pudiera arreglar antes de que empezaran las lluvias.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de El Bosque la emisión de un informe. De la respuesta emitida se desprendía que el Ayuntamiento, con la ayuda técnica de la Diputación Provincial de Cádiz, estaba adoptando diversas medidas para afrontar el grave problema de deslizamiento de terrenos que afectaba a las viviendas, encontrándose pendiente, como última actuación, de la conclusión de un estudio geotécnico prevista para comienzos de 2020, que permitiría determinar las causas de los desprendimientos y fisuras de las viviendas y las medidas a tomar.

Tras varias actuaciones más por nuestra parte, de la respuesta emitida se desprendía que se había considerado pertinente financiar el coste de la redacción del proyecto con cargo a los recursos propios municipales, y por la Diputación Provincial de Cádiz se había establecido la posibilidad de ejecutar las actuaciones en distintas fases, a fin de racionalizar el coste.

No obstante, se indicaba que, dado el estado de alarma, estas actuaciones se encontraban paralizadas pero se añadía que, tan pronto como se produjera la pérdida de vigencia del estado de alarma, se reanudarían con la mayor celeridad posible.

Así las cosas, entendimos que el Ayuntamiento venía haciendo cuantas gestiones se encontraban en su mano para afrontar el grave problema que les afectaba y que, dentro de la complejidad y difíciles gestiones que conllevaba, se estaban impulsando actuaciones efectivas para su definitiva solución por más que la misma no pudiera ser de carácter inmediato.

...

1.15. Vivienda

1.15.1. Introducción

En el año 2020, la crisis sanitaria y económica causada por el SARS-CoV-2 ha supuesto la gota que ha colmado el vaso de la problemática de vivienda en España y en particular en Andalucía, lleno hasta el borde desde hace años con los problemas estructurales de los que esta Institución viene alertando en sus intervenciones ante el Parlamento andaluz y los foros públicos en los que tiene la oportunidad de estar presente.

A grandes rasgos, las sucesivas crisis económicas que estamos viviendo, la insuficiente oferta del mercado de alquiler residencial de viviendas frente a la profusión de alojamientos turísticos, la subida constante y abrumadora en algunas ciudades de los precios del alquiler y la pérdida de poder adquisitivo de los salarios medios, junto con unas políticas de vivienda que se han revelado como insuficientes y sobre todo un gasto público en vivienda muy por debajo de la media europea, han dado lugar a que, a día de hoy, un gran número de hogares no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública, ya sea mediante vivienda social, ayudas directas u otros instrumentos.

A pesar de que los artículos 47 de la Constitución española y 25 del Estatuto de Autonomía de Andalucía contemplan el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada e instan a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para hacerlo efectivo, posiblemente hoy en día este derecho sea uno de los más vulnerados.

...

Si antes de la pandemia ya eran acuciantes las dificultades en el acceso y mantenimiento en una vivienda digna que sufre una parte de la población, a consecuencia de la importante crisis que venimos arrastrando desde finales de 2007, con el confinamiento y posteriores medidas adoptadas por el Estado de Alarma,



la imposibilidad de obtener ingresos o su pérdida de la noche a la mañana para muchas personas y las pesimistas previsiones económicas a consecuencia de las medidas adoptadas para hacer frente a esta grave crisis sanitaria, **han empeorado el problema y ha puesto también de manifiesto como se han acrecentado las desigualdades socioeconómicas entre amplios sectores de la población.**

Por contra, en un 2020 marcado por un confinamiento nunca antes vivido, las casas ha tenido un protagonismo absoluto, haciendo más palpables las necesidades. No es solo necesario disponer de una vivienda, sino que esta sea adecuada en términos de espacio, luz, aislamiento térmico, confortabilidad.

El repetido “quédate en casa” resulta incoherente con una política de vivienda que no revierte suficientemente la inseguridad habitacional y no garantiza unas condiciones mínimas de habitabilidad a muchas personas.

...

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Desahucios de viviendas

Al Defensor del Pueblo Andaluz le preocupa el gran volumen de desahucios que se viene produciendo desde la crisis financiera de 2008, a la cual se ha añadido este 2020 la actual crisis económica derivada de la COVID-19.

Así, este año hemos recibido casi un centenar de quejas de personas que iban a ser desahuciadas por diferentes causas, aunque ciertamente hubo un alivio durante los meses del confinamiento domiciliario debido a la paralización de los plazos procesales y la suspensión extraordinaria de los desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda adoptada por el Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19, al que haremos alusión más adelante.

No obstante, al finalizar el estado de alarma y volver a ponerse en marcha los procedimientos y lanzamientos que habían quedado paralizados y que no podían acogerse a la suspensión extraordinaria por no cumplir los requisitos para ello, muchas personas nos trasladaron su preocupación por los desahucios a los que se enfrentaban y las dificultades que estaban teniendo para acceder a una nueva vivienda.

...

A la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional con relación a las circunstancias en que son admisibles los desahucios, debemos añadir la legislación española existente a este respecto y, en particular, la emanada en un año marcado por la declaración del estado de alarma y sus posteriores prórrogas para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

Así, a lo largo de 2020 el Gobierno de España ha ido adoptando una serie de medidas para, entre otros fines, aliviar la situación de muchos hogares cuyo derecho a la vivienda se encuentra en serio peligro.

Como primera medida adoptada por el Gobierno en 2020 debemos citar la **nueva prórroga de la suspensión de los desahucios derivados de ejecuciones hipotecarias** que afectan a personas en situación de especial vulnerabilidad probada antes de la declaración del Estado de alarma por el Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública. Mediante este Real Decreto-ley se modificó la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, la cual estableció en su día la suspensión de estos lanzamientos, suspensión que fue prorrogada en sucesivas ocasiones, estando prevista su finalización en mayo de 2020.

Con la citada reforma, este Real Decreto-ley ha ampliado el plazo de suspensión de los lanzamientos cuatro años más, **hasta mayo del año 2024**, y ha ajustado el concepto de colectivo vulnerable a fin de incluir a deudores que, a pesar de encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, no estaban amparados por la anterior suspensión. Asimismo, se extiende su aplicación de forma que la suspensión



produce sus efectos con independencia de a quien se haya adjudicado la vivienda y no solo cuando se hubiera adjudicado a la persona o entidad acreedora, como ocurría hasta este momento.

En segundo lugar podemos citar las medidas introducidas a través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, y en particular, la introducción de un **periodo de suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos cuando afecten a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional** como consecuencia de los efectos de la expansión del COVID-19, **hasta el 2 de octubre, posteriormente prorrogado a enero de 2021**.

El reciente Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, ha prorrogado y modificado algunas medidas para evitar desahucios de personas vulnerables, **completando así algunas lagunas en la protección de las personas más vulnerables** de las que ya alertamos en el Informe Extraordinario "Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia".

Con la última reforma de 2020, además de establecer una nueva prórroga de la suspensión de los desahucios de personas vulnerables que no tengan alternativa habitacional, que pasa de finalizar en enero de 2021 a estar vigente **hasta el 9 de mayo de 2021**, se matizan los requisitos para acceder a dicha suspensión y se crea un nuevo supuesto de paralización de desahucios en caso de vivienda habitadas sin contrato de alquiler.

Sin embargo, **desde el 2 de octubre al 22 de diciembre ha habido un periodo en el que no ha habido ninguna suspensión a la que acogerse** ni siquiera en caso de desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU).

En todo caso, **tanto si es de aplicación la suspensión de los desahucios en un caso concreto como si no lo es, la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional dispone que cuando hay personas en situación de vulnerabilidad no debe llevarse a cabo el lanzamiento de la vivienda sin que se disponga de una alternativa habitacional, como hemos expuesto anteriormente**.

...

1.15.2.2. Necesidad de vivienda

La vivienda, no nos cansamos de repetir, constituye la base para poder disfrutar de otros derechos fundamentales. Y, a pesar de ello, **es inaccesible para cada vez mayor parte de la población** que no puede con sus propios medios comprar o alquilar una vivienda en el mercado libre, ni tampoco acceder a una vivienda protegida, pese a reunir los requisitos para ello, dada la **insuficiencia del parque público de viviendas** y su **inadecuación para algunas demandas de vivienda, por ejemplo la de familias unipersonales**.

A esto se le añade que muchas personas cuyo medio de vida estaba constituido por empleos precarios no asegurados o trabajos en la economía informal, o simplemente no estaban trabajando y no tenían derecho a prestaciones, han sido **doblemente golpeadas por la pandemia**, pues ni han podido obtener recursos durante el confinamiento o posteriormente, ni cumplen los requisitos que se han establecido por los gobiernos central y autonómico para acceder a muchas de las ayudas aprobadas. Aún cumpliéndolos, lo cierto es que la experiencia nos dice que será un pequeño porcentaje el que finalmente resulte beneficiario de las distintas ayudas al alquiler de vivienda que han sido convocadas.

Desde la provincia de Jaén una persona nos trasladaba que nunca había necesitado acudir a los servicios sociales comunitarios, si bien con el confinamiento tanto ella como su pareja perdieron sus empleos, ambos sin estar dados de alta en la Seguridad Social. Por ello, no habían podido acceder a prestaciones económicas ni pagar el alquiler y tuvieron que dejar la habitación que tenían alquilada y trasladarse con familiares. Tenían una hija pequeña y esperaban otra en pocos meses y afirmaba que los servicios sociales no les habían ofrecido ninguna ayuda ante dicha situación (queja 20/2820).

...



Por otra parte, la familia extensa ha sido de nuevo el paracaídas para muchas personas, no solo apoyando económicamente, sino también acogiendo a los familiares que se habían quedado sin vivienda. Esta situación ha generado, sobre todo en el confinamiento, **problemas de hacinamiento, convivencia y, en ocasiones, dificulta el acceso a las ayudas sociales necesarias para paliar su delicada situación**. En este sentido, algunas personas nos trasladaron las dificultades para acceder a los servicios sociales sin un domicilio fijo, al no poder empadronarse por distintas causas en su residencia actual (queja 20/5040, queja 20/4504, queja 20/4339, queja 20/4469, queja 20/8514).

En los casos más extremos, **algunas personas nos contaron que estaban pasando el confinamiento sin vivienda**.

...

Por último en este apartado, no queremos dejar de hacer referencia a una cuestión que ha protagonizado muchos debates este año. En efecto, en 2020 hemos asistido a una avalancha de noticias en medios de comunicación recogiendo un **supuesto aumento del “fenómeno de las ocupaciones de vivienda”**, causando una lógica preocupación entre la ciudadanía. Por ello, consideramos que procede aclarar algunas cuestiones al respecto, desde la perspectiva de derechos humanos del Defensor del Pueblo Andaluz.

La ocupación de viviendas vacías es la que alcanza cifras más altas. De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio del Interior, en el primer semestre de 2020 hubo 7.450 denuncias por ocupación de viviendas, un 5% más que en el mismo periodo del año anterior. En Andalucía, en cambio, las denuncias han disminuido entre enero y junio de 2020 con respecto al mismo periodo del año anterior: 1.183 y 1.236 respectivamente. Para contextualizar este dato, hemos de indicar que, según el censo del Instituto Nacional de Estadística de 2011, hay más de 3,5 millones de viviendas vacías en España.

En el Área de Vivienda no hemos recibido quejas directas de ocupaciones de viviendas particulares por parte de su propiedad. En ocasiones sí recibimos quejas de personas que nos trasladan su preocupación por los problemas de convivencia y seguridad debido a la ocupación de viviendas vecinas, que suelen ser de entidades bancarias o entidades públicas (queja 20/2665 y queja 20/4062). En estos casos, recabamos información acerca de qué actuaciones se están realizando para preservar la seguridad ciudadana y, en caso de entidades públicas, respecto a la situación jurídica de la vivienda.

En otros casos, no se trata de ocupaciones, sino de inquilinos que dejan de pagar las rentas del alquiler y no abandonan la vivienda. En estos casos, informamos a las personas interesadas de la procedencia de requerir asistencia letrada para valorar posibles actuaciones judiciales y asimismo de los recursos existentes en materia de vivienda, como ayudas al alquiler (queja 20/2464 y queja 20/2490).

En definitiva, los datos existentes actualmente y la experiencia de esta Institución nos permiten afirmar que los casos de ocupación de viviendas de primera o segunda residencia de personas físicas en Andalucía son escasas. Las viviendas vacías que son ocupadas normalmente son propiedad de bancos, fondos de inversión, constructoras, entidades públicas y otras entidades jurídicas, aunque tampoco hay constancia de que haya habido un aumento excesivo.

...

1.15.2.3. Ayudas a la vivienda

1.15.2.3.1. Convocatoria 2017 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

Como ya decíamos en nuestro Informe Anual correspondiente a 2019, en dicho año finalizó la tramitación de las solicitudes presentadas al amparo de la convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda a personas en situación de especial vulnerabilidad o con ingresos limitados, cuyo retraso dio lugar a la incoación de oficio por esta Institución de la **queja 18/4615**.

En el año 2020, analizados todos los informes recabados en la tramitación del referido expediente de oficio, esta Institución consideró necesario formular **Resolución** de valoración y cierre de esta convocatoria



de ayudas al alquiler, dirigida a la Secretaría General de Vivienda y haciéndola también extensiva a la Intervención General de la Junta de Andalucía en las cuestiones objeto de su competencia.

Las Recomendaciones y Sugerencias fueron aceptadas por la Secretaría General de Vivienda y la Intervención General de la Junta de Andalucía en sus respectivos ámbitos competenciales, por lo que procedía el cierre definitivo del presente expediente de queja y el de las quejas individuales que estaban acumuladas al mismo.

La Secretaría General de Vivienda afirmó que dicha Resolución había sido tomada en cuenta en la elaboración de las bases reguladoras y las convocatorias de las ayudas al alquiler a vivienda habitual con motivo de la Covid-19 y así se habían adoptado las siguientes medidas: facilitar la cumplimentación del modelo de solicitud de forma telemática, limitar la documentación a aportar, agilizar la tramitación de los expedientes, establecer un sistema de control financiero permanente que agiliza la fiscalización, consensuar criterios unificados con la Intervención General y para la tramitación de este programa por las Delegaciones Territoriales, mejorar la atención e información a la ciudadanía sobre la tramitación de sus solicitudes e impulsar un plan de choque con la incorporación de un equipo de 40 personas distribuidas en las ocho Delegaciones Territoriales.

...

1.15.2.3.2. Convocatoria 2018 de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

...

Además, ante el posible aumento -por la llegada de la pandemia- de las dilaciones que ya se acumulaban en la tramitación de estas ayudas, iniciamos una **actuación de oficio, queja 20/1927, iniciada ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio**, de cuyo resultado ya dimos cuenta en el Informe Extraordinario Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia.

En la última información recibida de la Secretaría General de Vivienda en la queja 19/2709 (actuación de oficio), a finales de diciembre de 2020, se nos informaba de la evolución del estado de tramitación de la convocatoria. **Más de dos años después de la misma, se habían resuelto en total 10.964 expedientes, esto es, el 77.93% de las solicitudes presentadas al amparo de estas convocatorias.**

...

1.15.2.3.4. Convocatoria de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

Tras la Sugerencia formulada en la actuación de oficio, queja 20/3832, -la cual detallamos en el Informe Extraordinario "Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"- , mediante Orden de 1 de julio de 2020 se aprobó la convocatoria de las ayudas reguladas mediante la Orden de 8 de junio de 2020, por la que se aprueban las bases para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19. Las solicitudes podían presentarse desde el 8 de julio hasta el 30 de septiembre de 2020, ambos inclusive.

Asimismo mediante la Orden de 27 de julio de 2020 se aprobaron las bases reguladoras para la concesión de ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas, convocándose las mismas finalmente mediante Orden de 1 de septiembre de 2020. En este caso, las solicitudes podían presentarse entre el 9 de septiembre y el 30 de noviembre de 2020.

A juicio de esta Institución, aunque si bien finalmente se pusieron en marcha en Andalucía ambos programas de ayudas, consideramos que los mismos lo han sido con retraso, pues no podemos olvidar que la norma del Gobierno que los regulaba en desarrollo del Real decreto Ley 11/2020, se aprobó los primeros días del mes de abril, Orden TMA/336/2020, de 9 de abril.



En los últimos meses del año 2020 ya hemos recibido varias quejas de personas que manifestaban haber presentado sus solicitudes de ayuda para el alquiler al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio, puesto que el plazo para resolver era de tres meses desde la fecha de presentación, quejas que se han empezado a tramitar individualmente. Las personas solicitantes de esta ayuda se encuentran, como las propias condiciones de la convocatoria exigen, en una situación económica crítica debido a la crisis económica generada por la pandemia, por lo que precisan de una ayuda económica inmediata para hacer frente a sus gastos de alquiler y poder así evitar procedimientos judiciales que podrían finalizar en los desahucios de sus vivienda habituales.

Por otra parte, en el citado Informe extraordinario ya informamos de la Resolución dirigida a la Secretaría General de Vivienda en la actuación de oficio, queja 20/4771, en relación con la interpretación que por parte de la administración gestora se estaba haciendo de **las situaciones de vulnerabilidad económica y social sobrevenidas previstas en la norma**.

Considerábamos que debía tenerse en cuenta que el retraso en la aprobación de las bases reguladoras de este programa ha dado lugar a que muchas de las personas que se encontraron en aquella situación se hayan incorporado de nuevo a alguna actividad laboral o económica, por lo que no tendría lógica que se penalizara a estas personas, mediante la denegación de esta ayuda durante el plazo en el que estuvieron en situación de vulnerabilidad sobrevenida y precisamente por haber retornado a su actividad antes de la fecha en la que presenten su solicitud.

Por ello, en la referida Resolución, sugeríamos a la Secretaría General de Vivienda una interpretación del requisito de hallarse en situación de vulnerabilidad que, de acuerdo con el espíritu y los objetivos perseguidos con la aprobación del Real Decreto Ley 11/2020 de 31 de marzo, se incluyera a las personas que durante la duración del estado de alarma o con posterioridad a la terminación del mismo, hasta el 30 de septiembre de 2020, se hayan encontrado en alguna de las situaciones de vulnerabilidad sobrevenida que prevé el artículo 5 del RDL 11/2020, y puedan acreditar la misma conforme al artículo 6 de la citada norma, a causa del COVID-19 y reúnan el resto de los requisitos exigidos en la Orden de 8 de Junio de 2020, aunque ya no estén en dicha situación en la fecha que presenten su solicitud.

En noviembre de 2020 recibimos respuesta de la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, en la que se plantea una discrepancia técnica para aceptar la Resolución, si bien se motivan y argumentan las razones para la no aceptación de la misma.

1.15.2.3.7. Ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas

Como consecuencia del aumento de la esperanza de vida en Andalucía, cada vez hay más hogares integrados por personas mayores que se ven afectadas por algún grado de dependencia y que en ocasiones residen solas en viviendas cuya adaptación se hace necesaria para su pleno desarrollo en la vida cotidiana (queja 20/4502, queja 20/5754).

Pues bien, para atender las necesidades específicas de las personas mayores de 65 años y personas con discapacidad, se establecieron unas "ayudas destinadas a mejorar la seguridad y adecuación funcional de las viviendas que constituyan residencia habitual y permanente de personas mayores" por el artículo 29 del Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas. El propio Decreto establece en su Disposición Adicional Tercera que las medidas tendrán una vigencia de cuatro años, siendo obligación de la administración competente la revisión periódica de las mismas.

Sin embargo, la última convocatoria de estas ayudas en nuestra Comunidad ha sido la correspondiente al ejercicio 2018, mediante la Orden de 2 de mayo de 2018, cuya financiación fue finalmente con fondos procedentes del citado Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, a pesar de estar prevista en un primer momento con créditos autofinanciados del presupuesto de nuestra comunidad autónoma.

Como hemos podido comprobar en las quejas recibidas en esta Institución por este asunto, las personas mayores y sus familiares nos trasladan su desesperación debido a que sin estas ayudas no podrán realizar las obras necesarias en sus viviendas para adecuarlas a sus necesidades, y por tanto, le es complicado poder realizar las actividades de su vida diaria con normalidad. Por esta razón, incoamos de oficio la queja



“Las personas mayores y sus familiares nos trasladan su desesperación debido a que sin estas ayudas no podrán realizar las obras necesarias en sus viviendas”

20/2501 con la Secretaría General de Vivienda y solicitamos informe sobre si se preveía una nueva convocatoria de la citada subvención en 2020, así como las causas por las que no se realizó una convocatoria en 2019.

La citada administración nos informó que, si bien en noviembre de 2019 se inició el expediente administrativo para la publicación de la convocatoria 2020 del programa de adecuación funcional básica, requisitos de índole económica-financiera impidieron la misma. Asimismo, se indicaba que la publicación del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus, y sus consecuencias presupuestarias, imposibilitó continuar con su tramitación con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio corriente, proponiéndose continuar con la tramitación del proyecto de convocatoria con cargo a los créditos de la anualidad 2021.

Finalmente se aprobó la Orden de 21 de diciembre de 2020, por la que se efectúa mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica

de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, por lo que procedimos al cierre del presente expediente de oficio.

1.15.2.5. Otras Cuestiones en materia de vivienda

En el Informe Extraordinario “Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia” hicimos referencia a otras medidas adoptadas para paliar los efectos de la pandemia y, en particular, a la **prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual** (queja 20/3400, queja 20/2902, queja 20/2904 y queja 20/2937).

...

2. Área de mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

- 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).

...

Respecto de las quejas individuales, se mantiene el criterio que lleva rigiendo desde 2016, por el que solo se propone mediación cuando el asunto podría afectar a intereses generales, aunque el expediente lo promueva una persona a título individual.

En 2020, por las especiales circunstancias creadas por la COVID-19, se han tramitado algunas quejas individuales que exigían una intervención urgente y flexible, que ha requerido **un procedimiento más flexible**. Entre ellas, citaríamos las cuestiones relativas a la comunicación con determinados servicios públicos, destacando la queja iniciada por personas con discapacidad auditiva, que trasladaban sus problemas de