



En relación a otro expediente que tenía abierto el Ayuntamiento con respecto a la persona reclamante que afectaba a sus parcelas presentó alegaciones, resultando extraño que esta alegación se hubiera respondido con celeridad y sin embargo no el escrito de más antigüedad.

En la respuesta municipal emitida se nos comunicó que el certificado solicitado y la copia del inventario municipal de bienes vigente en la fecha de la petición, le fueron notificados a la persona reclamante enviándose copia de los acuses de recibo de su recepción firmados por aquella.

Por último y en materia de **rehabilitación urbana** en la queja 18/5936 las personas reclamantes nos expusieron en su día la situación de indefensión y abandono en la que, a su juicio, se encontraban por parte del Ayuntamiento de Espartinas en la controversia que la Urbanización "...", en la que residían, mantiene con la Urbanización "...", ambas de esa localidad, como consecuencia del cierre de una calle pública del pueblo a través de la que sus hijos acudían al colegio situado al lado de esta última urbanización.

Se nos dio cuenta por la alcaldía de Espartinas de las gestiones que ha venido realizando para consensuar una solución entre las dos comunidades de vecinos afectadas por el problema, señalando que, en fecha 11 de junio de 2018, se emitió providencia por la que se solicitaba la emisión de informes y así lo fue por parte de la asesoría jurídica de urbanismo, relativo a la naturaleza y régimen del viario.

Tras variadas actuaciones posteriores finalmente requerimos al Ayuntamiento de Espartinas para que adoptara medidas de apertura de la calle sin más demoras.

Ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Espartinas **Resolución** en torno a este asunto, para que adoptara medidas que faciliten el tránsito por la citada calle sin limitación alguna como correspondía a la naturaleza jurídica del bien demanial en cuestión.

Ante su falta de respuesta procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de respuesta de ese organismo a nuestra resolución.

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

1.16.3.2. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 17/1829**, dirigida al Ayuntamiento de Gérgal, relativa a mal estado de conservación y salubridad de solares. Pasividad municipal. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.
- **Queja 17/3085**, dirigida al Ayuntamiento de Montoro, relativa a la lenta e ineficaz tramitación de expediente de protección de la legalidad urbanística. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.
- **Queja 18/3120**, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a que, al parecer, no le conceden licencia de primera utilización y, por ello, no dispone de abastecimiento de agua potable y electricidad.
- **Queja 18/5187**, dirigida al Ayuntamiento de Cantillana, relativa al mal estado de un solar. Pasividad municipal.
- **Queja 18/5936**, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a obstrucción de paso público entre urbanizaciones que obliga a enorme rodeo a escolares y resto de ciudadanía.

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.1. Desahucios

...

En nuestra supervisión de la actuación de las administraciones públicas, hemos podido constatar que, dada la insuficiencia de parque público residencial, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad, **solo en casos muy puntuales se ha podido garantizar el acceso a una vivienda pública**, como le ocurrió a Fernando en el



municipio de Sayalonga en Málaga en la [queja 20/7032](#) y a Lourdes en Baeza en la [queja 21/0500](#). De hecho, es frecuente que los ayuntamientos a los que nos dirigimos nos trasladen su disconformidad por el hecho de que no exista ninguna vivienda pública de titularidad autonómica en sus municipios, o en caso de existir, de la falta de construcción de nuevas viviendas al menos desde la crisis económica del año 2008.

En términos generales, hemos podido comprobar que, a pesar de la insuficiente dotación de personal, **los servicios sociales comunitarios y las oficinas municipales de derecho a la vivienda han hecho un esfuerzo impropio por atender estas situaciones**, siendo las medidas adoptadas más frecuentemente, además del asesoramiento sobre los recursos existentes, **la intermediación con la propiedad de las viviendas para alcanzar un acuerdo, la concesión de ayudas para un nuevo alquiler, el acceso a viviendas compartidas o albergues o el pago de un hostel por un tiempo limitado**.

...

Por el contrario, **hemos debido formular en este año 2021 varias Resoluciones a administraciones locales** que, bien no estaban ejerciendo de forma efectiva las competencias previstas en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, de intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo y de coordinación con los servicios públicos de vivienda, o bien no nos habían informado adecuadamente al respecto.

Ese fue el caso de la [queja 19/0046](#). Susana nos exponía, textualmente, que había dejado de pagar el alquiler tras ser informada por el juzgado de que la propiedad no estaba abonando la hipoteca. Posteriormente se separó de su ex marido y se quedó a cargo de sus tres hijos y desempleada, requiriendo ayuda de los servicios sociales. Sin embargo, ante el inicio de un procedimiento judicial de desahucio le habían indicado que no podían ayudarla a trasladarse a otra vivienda.

Tras admitirla a trámite como queja, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga nos informó de las actuaciones realizadas por los servicios sociales comunitarios con Susana. En cuanto al desahucio, se trasladaba *"la disposición de proporcionarle el apoyo económico necesario, en base a lo que establecen las ordenanzas municipales al respecto, para buscar una solución habitacional alternativa"*, sin detallar en qué podría consistir dicha ayuda.

Tras no ser atendida nuestra nueva petición de informe, dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento para que desde los servicios sociales se valorase la situación familiar y económica de la familia afectada y las ayudas o recursos públicos concretos que se pudieran activar para facilitar su acceso a una vivienda en caso de que se ejecutase el lanzamiento. La Resolución fue aceptada, informándonos de la posible concesión de una ayuda económica de emergencia de hasta 1500 euros para la búsqueda de una alternativa habitacional.

...

Habitualmente nos encontramos en una misma familia, de hecho, con varios factores que inciden en su vulnerabilidad: desempleo de larga duración, falta de formación, discapacidad, menores, monoparentalidad, violencia de género... Para los servicios sociales comunitarios no son excepcionales estos casos, de gran complejidad y necesitados de un apoyo continuado, que precisan de estrategias de intervención a medio y largo plazo cuyos recursos y plazos temporales no son acordes a las soluciones rápidas que se precisan ante los lanzamientos de vivienda. **El reforzamiento de los servicios sociales comunitarios y especializados se revela por tanto como fundamental para garantizar el derecho a la vivienda**.

...

En la [queja 20/4152](#), un grupo de familias nos trasladaban su preocupación por el lanzamiento de las viviendas propiedad de la Sareb en las que residían sin título legal en Sanlúcar de Barrameda. Contaban que ocuparon estas viviendas, abandonadas desde hacía años, al no disponer de recursos económicos suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre ni cumplir los requisitos habituales para ello.

Según referían, se habían dirigido tanto a los servicios sociales como al ayuntamiento solicitando una solución a su problema de vivienda. Admitida la queja a trámite solicitamos varios informes al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, cerrando finalmente la actuación al confirmar que por parte de la administración municipal se estaba prestando una atención adecuada a las familias.



Así, se nos informó de que por parte de los servicios sociales comunitarios y la Oficina de Vivienda Digna, se había ofrecido a aquellas unidades familiares que habían entregado toda la documentación requerida y cumplieran los requisitos para ello ayuda en búsqueda de una nueva vivienda, ayuda municipal de fianza y primer mes en la nueva vivienda de alquiler y hasta 6 meses de ayuda al alquiler (abonada al dueño del inmueble). Asimismo se indicaba que se habían mantenido varias reuniones con la Sareb en las que se había acordado que se podrían suspender los lanzamientos de aquellas familias que se encontrasen en vulnerabilidad o riesgo de exclusión social hasta poder cerrar la negociación con esta entidad para un posible alquiler social.

...

Sin embargo, debemos mencionar dos quejas relativas a los procedimientos de desahucio instados por AVRA por la ocupación sin título habilitante de viviendas de su titularidad en Almería capital ([queja 19/3200](#) y [queja 19/3700](#)), respecto a las que ya hicimos referencia en nuestro Informe Anual 2020.

Las resoluciones formuladas tanto a AVRA como al Ayuntamiento de Almería, a fin de que se coordinasen para que los desalojos no se ejecutasen hasta que las familias de Aissa y Fátima dispusiesen de alternativa habitacional no han sido aceptadas, en la medida que los desahucios se llevaron a cabo, desatendiendo además las respectivas peticiones formuladas por el Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESC) a España de suspender los desalojos mientras los casos se encontraran pendientes de examen por el Comité.

AVRA desatendió por tanto nuestras resoluciones y las peticiones del CESC y en su respuesta nos insistía en la legalidad del procedimiento, sin que ni por parte de AVRA ni del Ayuntamiento de Almería se haya detallado ninguna coordinación a fin de garantizar que Aissa, Fátima y sus familias disponían de alternativa habitacional.

Asimismo, de las respuestas del ayuntamiento en ambos expedientes se observaba un desacuerdo entre la Delegación de Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana y el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería sobre la vulnerabilidad de las familias y la procedencia de autorizar la excepcionalidad para su acceso a la vivienda, e incluso en el caso de Aissa los servicios sociales solicitaron expresamente a AVRA una paralización del desahucio durante un mínimo de tres meses para procurar una alternativa habitacional a la familia, petición que no se atendió. Por ello, hemos reiterado las Resoluciones formuladas al ayuntamiento, encontrándonos a la espera de respuesta.

...

La [queja 20/5927](#), sin embargo, requiere que nos detengamos. Esta Institución es plenamente conocedora de múltiples programas llevados a cabo por Emvisesa para la gestión de su parque público residencial, como la protección a sus familias inquilinas con pocos recursos, la atención a la ciudadanía por parte de la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda, o la resolución de conflictos mediante los servicios de mediación, así como tenemos sobrado conocimiento de la buena coordinación existente con los servicios sociales comunitarios en los cientos de expedientes anuales que se tramitan por la citada Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda. En este caso concreto, no obstante, consideramos que la ejecución del desahucio y la coordinación con los servicios sociales no fue acertada por las razones que a continuación se detallan.

Rocío nos contaba que fue desahuciada a finales de 2020 de la vivienda titularidad de Emvisesa en la que residía tras ser propuesta como adjudicataria por excepcionalidad por estar en situación de emergencia social. Manifestaba que adeudaba una cantidad superior a 4000 euros, si bien alegaba que los únicos ingresos de la familia se limitaban a una pensión no contributiva por invalidez de 398 euros, con los que tenía que sostener a sus tres hijos, dos de ellos mayores de edad y a una hija de 16 años que presentaba diversos problemas de salud física y mental. Asimismo nos contaba que era víctima de violencia de género.

Nos trasladaba que por parte de Emvisesa se había iniciado un expediente de protocolo de convivencia por conflictos con el vecindario e incumplimientos de sus obligaciones como adjudicataria, que había finalizado en desahucio a pesar de que la situación había mejorado. Al desalojar la vivienda, los servicios sociales les ofrecieron el traslado a un piso compartido, posibilidad que rechazó por las dificultades para compartir vivienda debido a sus trastornos psicológicos.



Por ello, ella y su hija menor fueron alojadas en un hostel a cargo de los servicios sociales, que también le ofrecieron una ayuda puntual para fianza y pago del primer mes del alquiler, si bien no podía acceder a ningún alquiler al no disponer de estabilidad económica. Por ello, desde que dejaron el hostel rotaban entre casas de familiares y amigos.

En la información que nos remitieron Emvisesa y el Ayuntamiento de Sevilla se detallaba la delicada situación personal y familiar en la que se encontraba Rocío en el momento de la adjudicación de la vivienda, que previsiblemente influyó en los problemas de convivencia surgidos en una promoción en la que también residían otras familias con escasez de habilidades para las relaciones en comunidad.

Una situación conflictiva que al parecer se normalizó en el año 2018, constatando los servicios sociales una importante mejoría de la interesada en varias esferas. Por otra parte, acumulaba una deuda por impago de la renta de alquiler y, a pesar de los requerimientos que se le habían efectuado, mantenía el enganche ilegal de los suministros de electricidad y agua, situación que llevó al Consejo de Administración de Emvisesa a acordar la resolución del contrato e inicio de actuaciones para la recuperación de la vivienda.

A juicio de esta Institución, las circunstancias de la familia y su evolución favorable en los últimos tiempos aconsejaban como mínimo suspender de forma temporal el desahucio, mientras proseguía la intervención social. La pérdida de la vivienda y por tanto de una mínima estabilidad necesaria, en cambio, ha influido de forma muy negativa en la situación de la interesada y las posibilidades de intervención con ella.

Por otra parte, un informe de los servicios sociales en el que se instaba a la suspensión del desahucio tuvo entrada en Emvisesa cinco días después del desalojo, por lo que el trabajo conjunto de los servicios sociales y la empresa municipal de vivienda no se llevó a cabo de forma adecuada.

Por último, recordamos a Emvisesa la normativa y jurisprudencia nacional e internacional relativa al interés superior de las personas menores. En particular, citábamos las recientes sentencias del Tribunal Constitucional 113/2021, de 31 de mayo de 2021 y 178/2020, de 14 de diciembre, concluyendo que **cuando se produce el desahucio de familias con menores a cargo, el interés superior de estos debe ser el factor fundamental a tener en cuenta a la hora de decidir si se practica el mismo, el modo y condiciones en que ese se realiza, así como las ayudas posteriores a las familias que se han quedado sin hogar.**

En consecuencia, hemos formulado una Recomendación **para que se revise el protocolo de coordinación entre el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y Emvisesa de forma que no se produzca ningún desahucio de una vivienda pública sin disponer de informe de servicios sociales** y, en caso de que se proponga por estos la suspensión o aplazamiento del desahucio, se estudie expresamente y resuelva de forma motivada por dicha empresa municipal de vivienda, aplicando a tal fin la normativa y jurisprudencia nacional e internacional en la materia.

Asimismo, hemos dirigido una Sugerencia a ambos organismos a fin de que se adopten todas las medidas necesarias para que se pueda proponer a esta familia como adjudicataria de una vivienda por vía de excepcionalidad, habida cuenta su situación de vulnerabilidad y del informe de servicios sociales que instaba a la suspensión del lanzamiento. Por último, una Sugerencia para que por parte del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla se revise el protocolo de acceso a vivienda pública de excepcionalidad, eliminando la exclusión en caso de haber sufrido un desahucio de una vivienda pública. De la respuesta de ambos organismos dejaremos constancia en nuestro próximo Informe Anual.

...

Queremos asimismo destacar la **gran labor que se está haciendo en este mismo sentido tanto por las oficinas municipales de vivienda como por las oficinas provinciales de defensa de la vivienda de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.** Un ejemplo de ello lo constituye la **queja 20/0296**. Alberto nos contaba que fue desahuciado de su vivienda en el año 2011, teniendo que irse a vivir junto a su mujer y sus dos hijos menores de edad a casa de su madre, donde se encontraban en situación de hacinamiento.

Tras varias actuaciones con el Ayuntamiento de Córdoba, pudo acceder a una vivienda de titularidad bancaria de la que se tenía que marchar, puesto que tras la finalización del contrato de arrendamiento exigían como requisito para renovarlo el aumento de las cuotas arrendaticias a una cantidad imposible de afrontar. Admitida la queja a trámite, por parte del Ayuntamiento de Córdoba se nos informó de la



intermediación que se estaba realizando con la entidad, que finalmente accedió a la condonación de la deuda acumulada y la renovación del alquiler, sin aportar fianza, aval, ni la primera mensualidad.

...

1.17.2.2. Necesidad de vivienda

...

A la vista de nuestra experiencia, hemos de concluir que **los poderes públicos no han sido capaces de cumplir con el mandato constitucional y estatutario de promover las condiciones y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada**.

El propio Parlamento Europeo, en su Resolución de 21 de enero de 2021, sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos (2019/2187(INI)), pidió a la Comisión y a los Estados miembros que «aseguren de que el derecho a una vivienda adecuada sea reconocido y ejecutable como un derecho humano fundamental mediante disposiciones legislativas europeas y nacionales aplicables» y que conviertan la vivienda en una de las piedras angulares del plan de acción sobre el pilar europeo de derechos sociales (PEDS) proclamado por el Consejo Europeo, el Parlamento Europeo y la Comisión Europea en noviembre de 2017.

Sin embargo, ni las políticas públicas ni la inversión presupuestaria han estado a la altura del mandato y de las necesidades de una población que se ha enfrentado a dos crisis económicas consecutivas, **descargando la responsabilidad de hacer frente a las situaciones más dramáticas sobre unos servicios sociales saturados y exhaustos**.

En efecto, los servicios sociales comunitarios sí cuentan a menudo con la posibilidad de conceder **ayudas puntuales para el pago de deudas del alquiler**, con el fin de permitir la permanencia de las familias en las viviendas, **así como ayudas para acceder a una nueva vivienda** (habitualmente pago de la fianza y uno o varios meses de renta), siempre que se cumplan los requisitos previstos en las ordenanzas y reglamentos municipales. El problema, como apuntamos en el apartado anterior, es que la gran mayoría de personas que llegan a esta situación no cumplen los requisitos, cada vez más exigentes, para la firma de un contrato de alquiler.

Para definir las políticas de vivienda resulta trascendental conocer las características del parque residencial y de las necesidades sociales en cada población, por pequeña que sea. Este año 2021 **hemos seguido realizando actuaciones cuando hemos detectado que algún municipio no había establecido o no tenía operativo el correspondiente Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, a pesar de la obligación establecida en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Aun cuando no haya vivienda pública disponible, estos instrumentos son fundamentales para que los ayuntamientos y la administración autonómica puedan tener un conocimiento adecuado de las necesidades de vivienda y definir en consecuencia la política municipal y autonómica de vivienda protegida y suelo y de apoyo a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y calidad del parque de viviendas existente. Además, 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 y de las delegaciones territoriales en la materia.

...

Sin embargo, como apuntamos en el apartado anterior, en la mayoría de las ocasiones **la insuficiencia de vivienda pública no permite la adjudicación de vivienda ni siquiera en los casos de necesidad más imperiosa**, trasladándonos las administraciones locales, especialmente aquellas de pequeño y mediano tamaño, su impotencia por la falta de viviendas en sus respectivos municipios para hacer frente a estas situaciones. El recurso a ayudas para un nuevo alquiler -puntual o de varios meses de duración- es, por tanto, prácticamente la única herramienta con la que cuentan para dar respuesta a sus vecinos y vecinas.

En Córdoba, la empresa municipal de la vivienda **VIMCOSA dispone de un plan de ayuda al alquiler de un año de duración**, de la que fue beneficiaria Cynthia. Nos refería que era víctima de violencia de género, tenía dos hijos menores, era demandante de vivienda desde hacía diez años y no podía hacer frente al



alquiler con su exiguo salario. Admitida la queja a trámite, los informes municipales nos detallaron las actuaciones realizadas con esta familia por los servicios sociales comunitarios e informaban que estaba en lista de espera de vivienda por vía de excepcionalidad. A fin de aportar una solución a su problema habitacional se le aprobó dicha ayuda y se incorporó a un programa de inclusión laboral (queja [20/5265](#)).

Algunos municipios de menor tamaño también han logrado establecer programas de ayudas al alquiler a familias vulnerables de duración prolongada. Podemos citar el caso de La Rinconada, cuyo Programa Municipal de Ayudas al Alquiler abona el 50% de la renta durante un año, acumulable a otras ayudas establecidas por otros organismos, como la concedida a Cristina en la queja 21/7546.

Uno de los programas de ayuda al alquiler más consolidados en nuestra comunidad es el del Instituto Municipal de Vivienda de Málaga (IMV) que ha aprobado varios planes que contemplan el pago de un porcentaje del alquiler de la vivienda habitual de familias en situación de exclusión social y con necesidad urgente de vivienda, desde uno a cuatro años, dependiendo del plan, siendo las familias las encargadas de la búsqueda de vivienda. Algunos de los planes, sin embargo, se dirigían exclusivamente a atender situaciones de urgencia motivada por la pérdida o posible pérdida sobrevenida de la vivienda habitual, circunstancias que muchas familias con necesidad de vivienda no reúnen.

...

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

1.17.2.3.2. Convocatoria 2018

...

Finalmente, varias personas se dirigieron a esta Institución exponiendo que presentaron sus solicitudes en los primeros días de la convocatoria y en la tramitación de la queja con la correspondiente delegación territorial pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de la misma se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.»

...

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

...

Por otra parte, en las bases reguladoras de la convocatoria de “ayudas a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables” se establecía que las solicitudes se presentarían de manera telemática por los servicios sociales comunitarios en nombre de las personas interesadas. En el municipio de La



Zubia en Granada, sin embargo, Sonia nos contaba que en los servicios sociales le habían indicado que no podían realizar dicho trámite al carecer de firma electrónica. Por ello debimos formular una Resolución al Ayuntamiento, que se encuentra pendiente de respuesta, en el sentido de que se den las órdenes oportunas y dispongan los medios necesarios para que el personal funcionario municipal cuente con la firma electrónica y el certificado de empleado público que les identifique y habilite, entre otras cuestiones, para poder firmar en nombre de las personas interesadas en las circunstancias en las que las diversas normas aplicables así lo permitan; así como para que se cree y mantenga actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde conste el personal funcionario habilitado para este tipo de identificación o firma, así como el alcance de la mencionada habilitación ([queja 20/6612](#)).

1.17.2.4. La gestión del parque público de viviendas

Ante el Defensor del Pueblo Andaluz se plantean **quejas relacionadas con la gestión del parque público** titularidad tanto de AVRA como de los ayuntamientos y sus empresas municipales de vivienda, por cuestiones como la existencia de viviendas públicas vacías, solicitudes de permuta de vivienda por la inadecuación de las viviendas protegidas a las circunstancias actuales de las familias, deficiencias en la conservación y mantenimiento de viviendas públicas en arrendamiento, impago de las cuotas de comunidad en edificios de viviendas públicas en régimen de arrendamiento tanto por las personas adjudicatarias legales como por las ocupantes sin título, con los problemas derivados de falta de mantenimiento de servicios e instalaciones comunes, etc.

Las **difíciles condiciones de convivencia que se dan en algunas de las barriadas de viviendas de promoción pública en alquiler** también son objeto de queja ante esta Institución. De hecho, cada vez con más frecuencia las solicitudes de permuta de viviendas se debe a los problemas de convivencia vecinal causados por peleas en el vecindario, bien por sentirse directamente amenazadas, bien por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas. En la Resolución ya citada de 21 de enero de 2021 del Parlamento Europeo, sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos, ya reseñada, se señala a este respecto que «el derecho a la vivienda no debe definirse de manera restringida como acceso a una vivienda social, sino en un sentido más amplio, como **derecho a vivir en un hogar en paz, con seguridad y dignidad**».

Consideramos por ello que es fundamental la elaboración de **protocolos de intervención mediante mediación comunitaria por parte de las administraciones titulares de estas viviendas**, así como que tras la adjudicación se realizase un correcto seguimiento con **medidas de acompañamiento social** a las personas adjudicatarias, con el fin de que las políticas públicas de vivienda sean también **herramientas de integración social y convivencia vecinal**.

En estos casos, recabamos información acerca de qué actuaciones se están realizando para preservar la seguridad ciudadana y respecto a si las personas que son causantes de los problemas de convivencia son las adjudicatarias de la vivienda en cuestión. En las respuestas de la Administración titular se nos suele trasladar la intervención social o mediación que se haya realizado por el personal de servicios sociales o de la propia empresa municipal de la vivienda o AVRA.

En función de las actuaciones que se hayan realizado, de si ha mejorado la situación y de la gravedad de los problemas de convivencia, proseguimos las actuaciones insistiendo en que se adopten las medidas necesarias a fin de garantizar la pacífica convivencia y la seguridad en el inmueble. Aunque las solicitudes de permuta raramente pueden ser atendidas, sí nos consta que en casos de conflictividad vecinal grave se ha tratado de posibilitar el cambio o permuta solicitada.

Como ejemplos de quejas con esta problemática que hemos concluido por encontrarse en vías de solución podemos citar las siguientes:

En la [queja 20/5479](#), Inmaculada nos trasladaba lo siguiente: "*Desde el pasado mes de julio la vivienda (...) fue ocupada por un número indeterminado de personas. Los problemas de convivencia con ellos son dos principalmente: las peleas, golpes, gritos, rotura de cristales, ... casi todas las noches a altas horas; y, por otro lado el lanzamiento de sus propias heces hacia un patio trasero (...)* En plena pandemia como estamos, en la que las condiciones higiénicas son muy importantes, es un foco de infección e insalubridad".



Admitida la queja con la Entidad Local Autónoma de Ventas de Zafarraya, nos confirmaban la situación y afirmaban haber trasladado la misma a la entidad financiera propietaria de la vivienda, sin que tuvieran conocimiento de que se hubiera realizado alguna actuación al respecto. Aunque se trataba de una empresa privada, nos dirigimos a ella apelando a su colaboración en relación con las medidas que se pudieran adoptar en aras a garantizar de una manera eficaz y eficiente la seguridad y salubridad de las personas vecinas del inmueble. En la comunicación remitida por dicha entidad nos trasladaban que se había presentado escrito en el juzgado correspondiente solicitando que se acelerara el procedimiento de desalojo de la vivienda y que estaban haciendo todo lo posible para solventar la situación.

La queja 21/2674, relativa a problemas de convivencia y mantenimiento de una promoción de vivienda públicas en arrendamiento de Emvisesa, también fue finalizada al comprobar que esta empresa pública estaba aplicando su "protocolo de convivencia" y que, a pesar de que el mantenimiento corresponde a las comunidades de arrendatarios, en el caso de algunas promociones, como esta, se venía asumiendo las reparaciones de muchos desperfectos.

En la queja 19/0377, debimos formular una Resolución al Ayuntamiento de Dos Hermanas por la falta de respuesta a la petición de informe formulada por esta Defensoría en relación con las actuaciones llevadas a cabo respecto a la permuta de vivienda solicitada.

En otro orden de cosas, a esta Institución le preocupa enormemente el importante **problema que supone la existencia de barreras arquitectónicas y falta de accesibilidad en las viviendas** que impiden que personas que tienen movilidad reducida o problemas de salud puedan entrar y salir de sus propias casas con libertad e incluso, que se encuentren prisioneras en ellas, resultando más grave cuando se trata de viviendas públicas.

Por ello, son de aplaudir las diferentes iniciativas que las administraciones públicas llevan a cabo para paliar estas situaciones, como los programas dirigidos a subvencionar la eliminación de dichas barreras, o bien a facilitar los cambios de vivienda a las personas afectadas, si bien en la práctica existe una gran dificultad para llevar a cabo una permuta, al ser preciso que dos familias adjudicatarias de viviendas en régimen de arrendamiento de la misma empresa pública o administración estén interesadas en intercambiarlas, o bien para que quede disponible una vivienda que se adapte a las necesidades de la unidad familiar.

En este sentido, este año 2021 hemos podido dar por finalizadas por encontrarse en vías de solución la queja 20/5754 en Huelva, la queja 21/3896 en Guadix y la queja 21/0502 en Húscar, en los tres casos mediante la instalación de dispositivos como sillas o plataformas salvaescaleras.

Como ejemplo de una queja relativa a **deficiencias en el mantenimiento de una vivienda pública** tramitada este año 2021, podemos citar la queja 21/5972, relativa a las deficiencias en la preinstalación de sistema de aire acondicionado en vivienda de Emvisesa, la cual finalizamos al comprobar que el problema había quedado solucionado.

...

1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda

Hemos de hacer especial referencia a la queja 17/2250, sobre la **situación de exclusión y desmantelamiento de la barriada de los Asperones de Málaga**, de la que desde entonces se ha venido llevando a cabo un continuo seguimiento. A lo largo de este año 2021 se nos ha informado de las actuaciones que se han venido realizando con la colaboración de varias administraciones de diferentes niveles de competencia en una nueva etapa con el objetivo final de conseguir la erradicación de la barriada y el realojo de todos los residentes en viviendas dignas en otras áreas de población, bajo la premisa de que para el éxito del proyecto se requiere la efectiva integración de estas familias en sus nuevos entornos de residencia. A tal fin se ha constituido una Mesa Técnica con representación, por parte de la Junta de Andalucía.

De las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; Empleo, Formación y Trabajo Autónomo; Educación y Deporte; Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, así como la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA); por parte del Ayuntamiento de Málaga, del Área de Derechos Sociales y el Instituto Municipal de la Vivienda; y por último de la Diputación Provincial.



La primera fase, de diagnóstico, abarcaría seis meses y supondría un estudio pormenorizado de la situación de cada familia, estableciendo una prelación -atendiendo a distintos criterios técnicos- de familias que tienen mas urgencia y también más capacidad para la integración social.

En consecuencia, hemos procedido a suspender nuevamente las actuaciones en este expediente, sin perjuicio de que pasado un tiempo prudencial, retomemos las mismas con la finalidad de efectuar un continuo seguimiento de las decisiones y acuerdos que se vayan alcanzando para que la total erradicación de la Barriada de Los Asperones sea una realidad a corto o medio plazo y que familias como la de Rosario (queja 20/3711), que reside con sus dos hijos pequeños y su actual pareja en la vivienda de sus padres sin condiciones de habitabilidad pueda acceder a una vivienda digna y adecuada.

...

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. En las siguientes quejas debimos formular resoluciones a administraciones locales por la falta de respuesta expresa a los escritos presentados: en la queja 17/5685 al Ayuntamiento de Mengíbar, en la queja 19/5594 al Ayuntamiento de Sevilla, en la queja 19/5790 y 19/5790 al Ayuntamiento de Córdoba, y en la queja 19/6922 al Ayuntamiento de Vera.

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

1.17.3.2. Resoluciones no aceptadas

- Queja 17/1421, dirigida al Ayuntamiento de Estepa, relativa a irregularidades ocupación y uso de vivienda protegida propiedad de AVRA, Estepa.

- Queja 18/3686, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa al desahucio de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

- Queja 18/3687, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa a desahucio administrativo de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

- Queja 18/3688, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa al desahucio de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

...

- Queja 19/4665, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a lanzamiento inmueble- familia monoparental con un menor.

- Queja 20/4133, dirigida al Ayuntamiento de Úbeda, relativa al desahucio de vivienda ocupada de AVRA.

...