



2.15. VIVIENDA

2.15.1. Introducción

Si algo ha puesto de manifiesto la situación excepcional de confinamiento adoptada para tratar de detener la pandemia de la COVID-19 y el “quédate en casa” tan repetido durante meses, ha sido la importancia de una vivienda digna y adecuada.

Ahora más que nunca, las necesidades se han hecho más palpables y, como tantas veces ha repetido esta Defensoría, el derecho a la vivienda es condición necesaria para el ejercicio de otros derechos constitucionales como son el de la intimidad personal (artículo 18.1 CE.), la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2 CE), la libertad de residencia (artículo 19.1 CE), la protección de la familia (artículo 39.1 CE), etc., y, en definitiva, el libre desarrollo de la personalidad que quiere garantizar el artículo 10.1 CE.

No en vano, ya la Relatora Especial de la ONU sobre el derecho a una vivienda adecuada, en marzo de 2020 definía muy bien la situación y decía que **“la vivienda se ha convertido en la primera línea de defensa contra el coronavirus. El tener un hogar, ahora más que nunca, es una situación de vida o muerte.”**

Añadía que *“al garantizar el acceso a una vivienda segura con una adecuada infraestructura sanitaria, los Estados no solo protegerán las vidas de las personas sin hogar o que viven en asentamientos informales, sino que ayudarán a proteger a la población mundial al aplanar la curva de contagio y transmisión de la COVID-19”* y dado que los gobiernos de todo el mundo confían en que las personas se queden en sus hogares para evitar la propagación del nuevo coronavirus, estos mismos gobiernos deberían tomar medidas urgentes para prevenir que haya personas sin hogar o viviendo en la calle, y al mismo tiempo garantizar el acceso a una vivienda adecuada para quienes no la tienen.

La preocupación especial de la Relatora se enfocaba en dos grupos de población específicos: aquellos que viven en refugios de emergencia, personas sin hogar

o en asentamientos informales, y aquellos que enfrentan pérdida de trabajo y dificultades económicas, resultando en atrasos de pagos de hipotecas y alquileres y consecuentemente su desalojo. Por ello instaba a los Estados a que tomaran medidas extraordinarias para garantizar el derecho a la vivienda para que todos puedan protegerse contra la pandemia.

A raíz de esta situación comenzaron a surgir una serie de prácticas por parte de algunos Estados, que incluyen: *"moratorias para ordenes de desalojos debido a atrasos en el pago de alquileres e hipotecas; aplazamientos de pagos de hipotecas para los afectados por el virus; extensión de moratorias de invierno sobre los desalojos forzosos de asentamientos informales; y mayor acceso a saneamiento y refugios de emergencia para personas sin hogar"*.

No obstante, concluía la Relatora especial que, aunque estas medidas son significativas, se requieren medidas adicionales para frenar el riesgo de estos grupos vulnerables y controlar las crecientes tasas de infección.

Como mínimo, para **garantizar la protección de las personas que viven en la calle o en viviendas extremadamente inadecuadas**, los Estados deben: cesar todos los desalojos; proporcionar viviendas de emergencia con servicios para aquellos afectados por el virus y que deben aislarse; asegurar que la aplicación de medidas de contención (por ejemplo: toques de queda) no conduzca a penalizar personas y proporcionar una vivienda adecuada que puede requerir la implementación de medidas extraordinarias, correspondientes a un estado de emergencia, incluido el uso de unidades vacantes y abandonadas, así como también de unidades disponibles para alquileres temporales o de corto plazo.

Con respecto a **aquellos que enfrentan pérdida de trabajo y dificultades económicas**, según la Relatora Especial, los Estados deben: proporcionar asistencia financiera directa o diferir los pagos de alquiler e hipoteca; promulgar una moratoria sobre los desalojos por mora; introducir medidas de estabilización o reducción de alquileres; y, al menos durante la pandemia, suspender costos y recargos de servicios públicos.

Veamos a continuación cómo se han implementado en nuestro país estas medidas. Dos han sido las normas fundamentales a este respecto. En primer lugar, el [Real Decreto Ley 8/2020](#), de 17 de marzo de medidas urgentes

extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, que estableció la posibilidad de que los deudores, especialmente vulnerables, de préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual pudieran solicitar a sus acreedores una moratoria durante tres meses en el pago. En segundo lugar, 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, que amplía la posibilidad de solicitar esta moratoria a deudores, especialmente vulnerables, de préstamos hipotecarios garantizados con locales de negocio y viviendas destinadas al alquiler cuyos arrendadores hubieran dejado de percibir la renta arrendaticia, estableciendo además una serie de medidas de protección para los arrendatarios.

Estas normas han sido objeto de desarrollo posterior por Órdenes Ministeriales y por Órdenes de las Comunidades Autónomas al encomendársele a estas la gestión, tramitación y reconocimiento de algunas de ellas.

Estas medidas de protección consisten básicamente en la **suspensión de procesos de desahucio de alquiler en marcha** desde que se levante el estado de alarma y hasta un máximo de seis meses si el inquilino acredita situación de vulnerabilidad sobrevenida a causa de la COVID-19 y carece de alternativa habitacional.

La prórroga de contratos de alquiler que finalicen entre el 2 de abril y hasta dos meses después del fin del estado de alarma por un máximo de seis meses manteniendo las mismas condiciones, salvo mutuo acuerdo distinto entre la propiedad y la parte arrendataria. **La moratoria arrendaticia mientras dure el estado de alarma y hasta cuatro meses después, distinguiéndose entre dos** modalidades distintas según se trate de arrendadores pequeños propietarios y empresas, entidades públicas y grandes tenedores (con la propiedad de más de 10 inmuebles o 1.500 m²) como arrendadores.

En caso de **propietarios particulares** la norma pretende incentivar que el acuerdo entre las partes reduzca o aplase el pago de las rentas, mediante solicitud del inquilino alegando su situación de vulnerabilidad pero se deja a la voluntariedad del propietario acceder o no a la petición. En caso de que no se alcance el acuerdo, el inquilino puede solicitar un crédito avalado por el Estado para destinarlo al pago de hasta seis mensualidades de la renta y por cuantía

máxima de 900 euros mensuales. Estos préstamos no tendrán intereses ni gastos, y deberán ser devueltos en plazo de seis años, ampliables a cuatro años más.

Esta última medida, según noticias aparecidas en los medios de comunicación, no ha tenido apenas calado entre los arrendatarios, quizás por el endeudamiento a largo plazo que les supone, y tampoco lo tuvo en principio entre las entidades de crédito que han de conceder los mismos, vía convenio con el ICO, al que se han ido sumando desde que se aprobó la [Orden Ministerial](#) de desarrollo.

Por lo que aquí nos interesa, en el otro supuesto de que el arrendador sea una **empresa, una entidad pública o un gran tenedor**, se establece la posibilidad de aplazamiento de la renta o su condonación total o parcial mediante acuerdo entre inquilino y propietario. A falta de acuerdo, la propiedad habrá de optar de forma obligatoria entre la reducción del 50 por ciento del alquiler durante el tiempo que dure el estado de alarma y posteriores (máximo cuatro meses), o una moratoria del alquiler que se pagará fraccionado sin intereses durante al menos tres años, siempre dentro de la vigencia del contrato.

Para la articulación de estas ayudas y avales, se ha modificado el **Plan Estatal de Vivienda 2018-2021** incluyendo ayudas para la devolución de los préstamos mencionados y para el pago del alquiler de la vivienda habitual, a personas en situación de vulnerabilidad económica y social sobrevenida a causa de la COVID-19 y apoyo directo a la ampliación del parque de vivienda en alquiler de las comunidades autónomas y sus entidades públicas vinculadas, que podrán adquirir viviendas con cargo a este programa.

También se ha aprobado un nuevo programa de ayuda **dentro del mencionado Plan Estatal de Vivienda** a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, con fondos estatales.

La gestión y reconocimiento de estas nuevas medidas con cargo al Plan Estatal de Viviendas se ha [encomendado a las Comunidades](#) Autónomas.

Ante toda esta avalancha de producción normativa para la adopción de medidas extraordinarias a efectos de minimizar el impacto económico y social que la situación de emergencia sanitaria estaba provocando y podría provocar en el ámbito del derecho a la vivienda, era esencial que la ciudadanía estuviera

informada y conociera los derechos que pudiera tener al respecto. Por este motivo una de nuestras primeras actuaciones como Institución defensora de los derechos de la ciudadanía, fue la **elaboración de sendas guías: [preguntas frecuentes sobre el Real Decreto-Ley 11/2020 de ayudas al alquiler](#) y [guía sobre medidas urgentes y extraordinarias de protección de deudores hipotecarios](#).**

Pues bien ante este panorama, 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 de este derecho que venimos arrastrando desde finales de 2007, 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 cómo se han acrecentado las desigualdades socioeconómicas entre amplios sectores de la población.

2.15.2. Necesidad de vivienda

Han sido muchos los casos de **familias que se han encontrado en una situación crítica por escasez o ausencia total de ingresos económicos**. En algunos casos afirmaban que nunca habían recurrido a los servicios sociales con anterioridad. En otros se trata de familias cuya supervivencia económica dependía de trabajos en la economía informal (venta ambulante, empleo doméstico, hostelería y comercio sin contrato y otros trabajos en precario) que debido al confinamiento no habían podido llevar a cabo, ni habían podido optar a ayudas de desempleo o las medidas aprobadas por el Gobierno.

En la queja 20/2493, por ejemplo, la interesada manifestaba que nunca había acudido a los servicios sociales a pesar de que subsistía gracias a trabajos puntuales en la economía sumergida, pero con el estado de alarma se había quedado sin ingresos. Compartía piso con otras tres personas en la misma situación y, aunque su casero les había aplazado el abono de la mitad del alquiler, tenían mucha inseguridad sobre cuándo podrían hacer frente a los pagos en la situación de estado de alarma.

En la queja 20/1980, una ciudadana nos relataba que convivía con su pareja y sus tres hijos menores de edad, la más pequeña con discapacidad. Mientras ella se dedicaba en exclusiva al cuidado de la pequeña y estaba pendiente de comenzar a percibir una prestación económica por cuidados en el entorno familiar a personas dependientes, su marido recogía y vendía chatarra. Ya en el año 2019 se habían enfrentado a un procedimiento judicial por ocupación en precario de una vivienda de una entidad bancaria; el lanzamiento se paralizó y pudieron alquilar una vivienda con una ayuda de alquiler de los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla. Sin embargo, durante el confinamiento no tuvieron ingresos de ningún tipo y no pudieron hacer frente al abono del alquiler, transmitiéndonos su preocupación por no poder pagar a la persona que había confiado en ellos al alquilarles su vivienda, la cual sabía que necesitaba ese dinero.

Por otra parte, la familia extensa ha sido, como en los años de la crisis económica, el paracaídas para muchas personas, no solo apoyando económicamente, sino también acogiendo a los familiares que se habían quedado sin vivienda. Por ello, no pocas viviendas han debido albergar a muchas más personas de las que tenían cabida dándose importantes casos de hacinamiento, situación agravada por la imposibilidad de salir de casa durante el confinamiento.

Desde la provincia de Jaén una interesada 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, ella limpiando casas y él de camarero, 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. La interesada nos insistía en que necesitaba una vivienda para dar estabilidad a sus hijos: “No necesitamos lujos, necesitamos que nos empujen y ya tiramos con todo, ya que por desgracia todo está tan mal con el trabajo, pero no nos dan ni un voto de confianza, sé lo que es vivir en una casa y hacerme cargo de todo, solo necesito un empujón” (queja 20/2820).

El **hacinamiento y la complicada convivencia** se puso de manifiesto en una queja en la que el representante de una comunidad de propietarios en la provincia de Málaga nos trasladaba los problemas derivados de la existencia en

el inmueble de una vivienda propiedad del ayuntamiento, el cual era empleado por la Delegación de Asuntos Sociales para el alojamiento de personas sin recursos y en riesgo de exclusión social. Manifestaba que dicho uso nunca había supuesto un problema para los vecinos, hasta que se había alojado en la misma hasta a cuatro familias, con los consiguientes problemas de convivencia en el interior de la propia vivienda, lo que referían que conllevaba disputas y alborotos a horas intempestivas de la noche, afectando al resto de vecinos. Un mes antes del estado de alarma la comunidad de propietarios había llegado a un acuerdo con la citada Delegación, la cual se comprometió a subsanar la situación, reubicando a dos familias en otras viviendas en el plazo de tres meses. Sin embargo, la comunidad manifestaba su disconformidad con la gestión del problema llevada a cabo durante el confinamiento, que supuso la mudanza y salida de una familia y la mudanza y entrada de otra nueva (queja 20/3712).

En algún caso, la **pérdida de vivienda había tenido lugar en pleno estado de alarma**. Así, una mujer nos trasladaba su preocupación ante la grave situación en la que se encontraban su madre y su hermano tras el derrumbe parcial del techo de su vivienda en el mes de abril, pues debido a sus limitados ingresos no habían podido mantener y rehabilitar la casa. Con el derrumbamiento se produjeron graves daños en la estructura y, tras el examen de la vivienda por los técnicos correspondientes, se declaró su inhabilitación y se procedió al desalojo inmediato:

«En ese mismo momento (...) se quedaban en la calle desamparados en pleno Covid-19 ... así sin más... Había que reaccionar ante este problema tan urgente. En un primer momento los llevé a mi casa (...). Mi segundo paso fue poner constancia en asuntos sociales, entregué la documentación requerida (informe de bomberos, informe del arquitecto de urbanismo, fotos, documentación) todo ello transmitido y pasado por la persona que está en la puerta de entrada (en ningún momento se personó la trabajadora social o alguien que pudiera atenderme o informarme), me dijeron que esperara que con el tema Covid-19 los servicios están saturados. Mientras tanto en mi domicilio, la situación empeora por momentos, mi familia consta de cuatro personas, dos de ellos mis hijos, un niño de 19 y una niña de 12 años, el padre de mis hijos, yo y ahora mi

madre y hermano (...) En mi casa de unos 50 o 60 metros y con seis personas que somos contando a mi madre y hermano, dormimos apilados, no hay dormitorios ni camas, ni sábanas o mantas y para comer, la verdad... vamos muy muy justos» (queja 20/3153).

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, pernoctaban en un vehículo: *"Gracias a mi cuñada, hermana de mi marido, nos ha ofrecido la casa para asearnos y comer, puesto que no nos podemos quedar a dormir porque el piso es pequeño y son cuatro personas, por lo cual nos quedamos en el coche de mi sobrino a dormir (...)".* 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. Sus únicos ingresos eran de 750 euros, con los que no lograban acceder a una vivienda en el mercado libre, por lo que demandaban una vivienda pública y para ello estaban inscritos en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida (queja 20/3057).

En todas estas quejas, hemos facilitado a las personas interesadas información sobre los recursos de los que disponen las administraciones públicas en los aspectos relacionados con las necesidades de vivienda y las situaciones de pérdida de la misma y las medidas aprobadas por el Gobierno a las que podrían acogerse de cumplir los requisitos para ello. Cuando nos han trasladado que ya habían acudido a los organismos competentes sin haberse podido solucionar su problema, hemos admitido a trámite las quejas e iniciado las actuaciones oportunas, normalmente con las delegaciones municipales de servicios sociales y de vivienda.

Dichas actuaciones continúan en trámite hasta que comprobamos que se está prestando una atención y ayuda adecuada a las personas interesadas dentro de cada ámbito de competencias que, en el mejor de los casos, normalmente consisten en ayudas económicas temporales para contribuir al pago del alquiler de vivienda privada.

No obstante, hay ayuntamientos, sobre todo de algunas capitales de provincia andaluzas que tienen otros recursos habitacionales para solventar las

situaciones de urgencia y emergencia a causa de la pérdida de la vivienda habitual, mediante el alojamiento temporal de emergencia en viviendas de su titularidad, muchas veces compartidos por varias unidades familiares.

Ante estas situaciones, 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, la cual tiene por objeto garantizar en el ámbito de nuestra comunidad autónoma el derecho constitucional y estatutario a una vivienda digna y adecuada. Asimismo, las administraciones públicas andaluzas han de favorecer el alojamiento transitorio de las personas con riesgo de exclusión social que no puedan acceder a una vivienda protegida y respecto de las cuales quede acreditada su necesidad habitacional a través de los servicios sociales.

2.15.3. Desahucios

Las quejas relativas a procedimientos de desahucio, que en los últimos años han ido en aumento, **han disminuido** sin embargo **durante estos meses**, debido a la suspensión de las actuaciones judiciales y de los plazos procesales durante la situación especial de estado de alarma y de la suspensión de los desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU) a los hogares vulnerables afectados por la crisis de la COVID-19.

En efecto, una vez levantada dicha suspensión por la finalización del estado de alarma, entraba en juego una de las principales medidas adoptadas por el Gobierno en 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. Así, en el artículo 1 se establecía que cuando la persona arrendataria acreditase ante el Juzgado encontrarse en una situación de vulnerabilidad social o económica sobrevenida como consecuencia de los efectos de la expansión de la COVID-19 y por ello no encontrar una alternativa habitacional, se iniciaría una suspensión extraordinaria del acto de lanzamiento

hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales competentes estimasen oportunas, por un periodo máximo de seis meses desde la entrada en vigor del citado Real Decreto-Ley, esto es, el 2 de octubre, pero luego ha sido prorrogado hasta enero de 2021.

Por contra, al finalizar el estado de alarma y reanudarse los plazos procesales, volvieron a ponerse en marcha los procedimientos y lanzamientos que había quedado paralizados y que no podían acogerse a la referida medida del Gobierno por no derivar de arrendamiento de viviendas al amparo de la LAU o porque los afectados no cumplían los requisitos para ello, como los lanzamientos por ocupaciones en precario.

En algunos casos, no había fecha de lanzamiento o incluso aún no se había iniciado el procedimiento judicial de desahucio pero las personas interesadas nos trasladaron las dificultades que estaban teniendo para acceder a una nueva vivienda debido a la pandemia y la crisis causada por esta ante la obligación de abandonar su vivienda actual:

"Mis hermanos (...) están actualmente viviendo de alquiler en una vivienda situada en (...). El propietario de la vivienda les ha mandado una carta para comunicarles su decisión de no continuar con el contrato vigente de alquiler, teniendo que abandonar la vivienda antes del día 1 de agosto de 2020. Debido a la actual situación de alerta sanitaria desencadenada por la pandemia COVID-19, la búsqueda de una vivienda adecuada a su nivel económico dificulta esta labor. (...) La cuantía que perciben entre los dos suma un total de 785 euros aproximadamente. Teniendo en cuenta todo lo dicho, pedimos ayuda para la búsqueda de una vivienda adecuada a sus ingresos, si es posible, antes de que cumpla el vencimiento del arrendamiento de la vivienda, el próximo 1 de agosto de 2020" (queja 20/3429).

"Somos una familia de 4 miembros, en mala situación económica y agravada por la situación actual. Hemos pagado todos los meses de alquiler y la situación de desahucio se produce por falta de pago de algunos recibos de agua. (...) El procedimiento está aplazado por el estado de emergencia. A mediados del mes de abril el propietario nos ha mandado un burofax donde dice que tenemos que abandonar

el piso por fin de contrato el 31 de mayo. Nuestra situación es de desamparo, sin tener ninguna otra vivienda ni posibilidad de costear ni encontrar ningún piso para mudarnos; por todo queríamos saber cómo debemos proceder" (queja 20/2964).

"Tengo un problema de lanzamiento por falta de pago de Emvisesa que era para el día 14 de abril de 2020. Pues no se ha llevado a cabo por la pandemia. Pero cuando comience la normalidad, tendré que irme del domicilio donde habito. Le comento que soy madre sola con un hijo a cargo, sin recibir ninguna pensión del padre del niño. A la vez trabajo vendiendo en los mercadillos ropa de segunda y a veces limpiando en una casa de una señora, que es por horas y eso solo me alcanza medio comer y comprar comida y ropa y limpieza de mi hijo.(...) Actualmente estoy mucho peor que antes, me quedé sin vender en los mercadillos, sin ninguna ayuda y solo recibo alimentos de la Cruz Roja, sin ningún ingreso" (queja 20/3149).

Desde la perspectiva opuesta, también hay que reseñar algunas quejas en las que los ciudadanos nos manifestaban su preocupación por que **el desahucio que habían instado o esperaban conseguir como propietarios de los inmuebles, se iba a retrasar con ocasión del estado de alarma.**

En la queja 20/2464 la interesada manifestaba que por motivos laborales tuvo que alquilar su vivienda en propiedad y arrendar otra en una localidad diferente. Al término del contrato de su vivienda, quiso regresar a la misma pero la inquilina no se marchó y dejó de abonarle el alquiler. En el procedimiento judicial de desahucio no se había llegado a fijar fecha de lanzamiento por la suspensión de plazos debido al estado de alarma. Paralelamente, el banco le reclamaba una deuda por no haber podido seguir pagando la hipoteca de la vivienda en cuestión.

En otra queja se nos exponía que, para poder afrontar la hipoteca de su vivienda, había alquilado la misma, pero debido a la pandemia sus inquilinos habían dejado de pagar los recibos de agua y luz. Nos solicitaba información sobre las medidas a las que pudiese acceder:

"Soy pensionista, jubilado, pago una hipoteca de 461 euros al mes, vivo en casa de una amiga para arrendar mi vivienda y así poder cubrir todos mis gastos, es decir, alquilo mi vivienda por necesidad y

no por invertir dinero. Mi problema comienza cuando mis inquilinos no pagan el alquiler y tengo que asumir yo sus facturas de agua y luz, además de la consiguiente pérdida de ingreso. El contrato de alquiler concluye en julio de 2020 pero dadas las circunstancias por la Covid-19 me han informado que no podré finalizar el contrato hasta pasados al menos seis meses y que además tendré que hacerme cargo de sus facturas. Le escribo pues mi situación es desesperada ante la falta de economía para llevar a cabo todos estos gastos y además quedar imposibilitado para poder seguir alquilando mi vivienda. Ruego su atención e información que pueda facilitarme sobre posibles existencias de ayudas a propietarios en estos momentos de Estado de alarma, en caso de no disponer de tal información pueda derivarme a los organismos oportunos a los que dirigirme para saber las pautas que debo seguir para poder solucionarlo.” (queja 20/2490).

En otros casos la **inseguridad sanitaria generada por la ocupación de viviendas** en su mismo inmueble fue objeto de preocupación por las personas que se dirigieron a esta Institución.

Así, en una de estas quejas, una ciudadana nos manifestaba su malestar por el comportamiento de unas personas que habían ocupado una vivienda vecina, temiendo que pudieran acceder a la suya a través del patio y que no utilizasen medidas de precaución para el contagio de la COVID-19: *“Les importa poco la pandemia, entran y salen como les da la real gana, sin precaución alguna y exponiendo a los vecinos al contagio. Es un sinvivir constante (...)” (queja 20/2665).*

En otro caso similar, nos trasladaban:

“Entiendo que la solución a los okupas no son sencillas, pero no entiendo cómo puede haber coches de gama alta en el garaje de esta finca pertenecientes a los mismos okupas, siguen existiendo narcopisos con afluencia de personas buscando dosis y haciendo que el bloque sufra desperfectos, incomodidades, peligro, miedo, angustia y no se hagan ni controles a nivel de calle, ni presencia policial para que haya menos afluencia de drogadictos, ni nada que parezca ser efectivo, al menos no tenemos constancia. Tampoco se

ha visto a nadie para que comprueben la vida que llevan algunos menores en esta finca. Tras la COVID-19 el trasiego de personas en busca de sus dosis sin ir provistos de mascarillas hace que todos corramos un peligro de contagio. El resumen es fácil, ¿a quién debemos dirigirnos para que se arreglen estos problemas y se nos haga algún caso?” (queja 20/4062).

En estos casos informamos a las personas interesadas de la normativa aplicable y les remitimos a los organismos públicos competentes en caso de detectar alguna actuación concreta prohibida en el estado de alarma o alguna actuación ilegal, insalubre, molesta o nociva. Cuando tras hacerlo continuaron los problemas de convivencia, iniciamos actuaciones con las administraciones correspondientes a fin de esclarecer los hechos y las medidas adoptadas al respecto que, en caso de tratarse de ocupaciones de viviendas particulares, no pueden ir más allá de actuaciones en materia de seguridad ciudadana y mantenimiento del orden público.

2.15.4. Infraviviendas

No podemos dejar de abundar en este relato las problemáticas que se nos han planteado relacionadas con la crisis sanitaria a causa de la COVID-19, la quimera que ha supuesto para las personas y familias que no tienen un hogar, que viven en infraviviendas y en asentamientos chabolistas adoptar las medidas de prevención para evitar el contagio, como son las higiénicas con el lavado frecuente de manos, la distancia social o el confinamiento en la casa, sencillamente porque o no la tienen, o no tienen servicio de suministro de agua, o se producen importantes situaciones de hacinamiento con lo que el distanciamiento social es imposible. Son familias que no han podido satisfacer necesidades básicas y primarias como la alimentación al carecer totalmente de ingresos al depender de la economía informal, o no poder ejercer el derecho a la educación de sus hijos e hijas por carecer de infraestructuras de telecomunicaciones, además del analfabetismo digital, o no poder acceder a los servicios sanitarios y a medidas básicas de prevención como mascarillas, geles desinfectantes etc.

A este respecto desde un equipo de investigación de la Universidad de Málaga se nos hizo llegar un informe que incluso publicó el Relator Especial para el

Derecho a la Vivienda de Naciones Unidas. El informe se titula "[Confinados en una chabola: sobrevivir a la COVID-19 y a la pobreza extrema](#)" que pretende visibilizar la realidad que están viviendo las familias y niños/as del barrio de Asperones (Málaga) y de otros muchos barrios de infraviviendas del resto de España, en los que la situación creada por la COVID-19 no ha hecho más que llevar al extremo la supervivencia de todas las familias que viven allí.

2.15.5. Ayudas al alquiler

Como decíamos al principio, otra de las medidas adoptadas por el Gobierno para paliar los efectos de la crisis económica causada por la pandemia que ha sido objeto de las quejas ciudadanas que hemos recibido estos meses es la **prórroga extraordinaria de los contratos de arrendamiento de vivienda habitual**. En uno de los casos, la propiedad de la vivienda correspondía a una entidad bancaria y, tras realizar una intermediación con la misma, nos confirmaron que se le había aplicado dicha prórroga extraordinaria (queja 20/3400).

Por otra parte, muchas personas nos expresaron su preocupación por que pudieran incrementarse las **dilaciones** que ya acumulan las Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en la **tramitación de las ayudas al alquiler** correspondientes a la **convocatoria del año 2018**. Es más, nos trasladaban que en este momento precisamente urgía más que nunca la resolución de estas subvenciones, puesto que sería una importante ayuda para familias que habían visto sus ingresos aún más reducidos por la actual crisis económica. Como muestra de ello reproducimos los siguientes testimonios:

"Me pongo en contacto con usted ante la desesperación. Solicité a través de los servicios sociales la RMI en junio 2019, a fecha de hoy no sé nada, y la ayuda del alquiler en diciembre de 2018, esta segunda me llegó carta aprobada pero a fecha de hoy nada de dinero, estamos pasando un momento muy duro, estoy sola, de alquiler y enferma, soy diabética de insulina, hipertensa, problemas psicológicos, pendiente de operación de tendón en la mano, y de cirugía por hernia, antes salía a limpiar casas por horas para por lo

menos poder comprar mis medicamentos, ahora con la situación que vivimos a nivel mundial no sé a quién recurrir, espero puedan ayudarme." (queja 20/1907).

"(...) Cuando lo solicité me dijeron que tardaría 3 o 4 meses en darme una respuesta y mira todo el tiempo que pasó, somos una pareja de 30 y 38 años con 3 hijos de 10, 5 y 2 años en paro los dos y sin cobrar ningún tipo de ayuda y pagando 350 euros de alquiler y ahora sin poder salir para buscarnos la vida para poder pagarlo. Deberían de dar la ayuda pronto porque como yo hay mucha gente, por lo menos que pudiéramos pagar los alquileres, ya este mes sin poder pagar, después vienen los problemas y los reclamamos." (queja 20/2072).

"Solicité la ayuda al alquiler el 17/12/2018. Soy autónomo, taxista en Sevilla con tres hijos y mujer (mellizos de 9 años y otra de 5 años). Solo trabajo fuera de casa yo (es decir que son los únicos ingresos que entran en casa). Por el estado actual necesito esa ayuda lo antes posible. Solo trabajo un día a la semana y claro el trabajo es mínimo porque no hay nadie en la calle." (queja 20/2247).

Por ello, en el mes de marzo **iniciamos de oficio** la [queja 20/1927 ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio](#) por cuanto que a esta Defensoría le preocupaba sobremanera que, al ya extraordinario retraso que preside la resolución de la convocatoria vigente de ayudas al alquiler, Orden de 17 de octubre de 2018, ahora se añadiera la posible paralización, si quiera transitoria, del procedimiento de resolución y pago, especialmente de las solicitudes formuladas por los colectivos que se consideraron prioritarios, **por no haberse previsto por la administración autonómica la prestación de este servicio como esencial**. Caso este al no haberlo incluido como tal en la [Orden de 15 de marzo de 2020](#), por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener la COVID-19.

Esto nos llevó a interesarnos por las diversas medidas que fueran a adoptarse a fin de que la tramitación de este procedimiento de concesión de ayudas al alquiler no se paralizara ni ralentizara aún más, y también sobre si se iban

a adoptar algunas **otras medidas de carácter extraordinario**, como ya habían hecho otras comunidades autónomas, encaminadas a **aliviar la situación de las personas más vulnerables y evitar nuevas situaciones de exclusión residencial**, como pudiera ser la moratoria del pago de los alquileres sociales de las viviendas que constituyen el patrimonio residencial de la Junta de Andalucía, o cualesquiera otras con la misma finalidad.

De las respuestas que nos ha ido enviando la Secretaría General de Vivienda en el curso de tramitación de este expediente hemos podido conocer que aún están pendientes de resolver un abundante número de solicitudes de esta convocatoria y que uno de los escollos que encuentra el personal de tramitación es el alto porcentaje de las solicitudes que necesitan ser subsanadas, por no haber aportado la documentación necesaria.

Por otra parte, al tratarse de un procedimiento en concurrencia no competitiva, es necesario que los requerimientos y notificaciones se efectúen individualmente, lo que provoca un significativo retraso en la tramitación de las ayudas, especialmente en esta situación en que nos encontramos, generada por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en la que existen circunstancias que suponen una dificultad añadida a la ya de por sí compleja tramitación del referido programa.

Medidas como la recomendación de priorizar el trabajo no presencial, efectuada en la Orden de 15 de marzo de 2020, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener la COVID-19, inciden en la forma ordinaria en que se organiza el trabajo en las distintas unidades gestoras, por lo que se exige la adopción de actuaciones que contrarresten tales dificultades en la gestión para evitar una mayor dilación de los plazos de los procedimientos de concesión de las ayudas, cuando precisamente en estos momentos de crisis son aún más necesarias, teniendo en cuenta las personas de especial vulnerabilidad a las que se dirigen.

Con respecto a su **consideración de servicio esencial** se nos decía que si bien en la declaración de servicios esenciales que recoge la citada Orden de 15 de marzo de 2020, no se realiza una mención expresa a estas ayudas, sino que se engloban de forma amplia dentro de las competencias de vivienda, se continuaba el procedimiento de resolución y pago de las mismas, pero con

las dificultades que conlleva la situación de confinamiento, requiriéndose un periodo de adaptación al trabajo no presencial, que ya se iba consiguiendo.

Para agilizar los procedimientos de concesión derivados de dicha convocatoria y favorecer su pronto pago se había estimado necesario sustituir la notificación individual de los actos administrativos que recaigan en el procedimiento por su publicación tanto el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía como en la página web de la Consejería de Fomento, lo que se incluye como medida específica para esta línea de ayudas en el [Decreto-Ley 6/2020](#), de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus.

Por otro lado, 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, establece en su disposición adicional quinta, **sobre la comprobación de requisitos para la concesión de ayudas al alquiler del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021 que podrán ser verificados con posterioridad a la resolución de concesión** de la ayuda, quedando esta condicionada al cumplimiento de los mismos.

Además, la [Resolución de 4 de abril de 2020](#) de la Intervención General de la Junta de Andalucía **sustituyó la fiscalización previa de estas ayudas por el control financiero permanente mientras dure la situación de estado de alarma**, lo que se esperaba facilitara su gestión.

A este respecto, con fecha 13 de abril de 2020 la Secretaría General de Vivienda dictó la **«Instrucción** sobre la tramitación de la convocatoria dictada por Orden de 30 de octubre de 2018, por la que se convocan, para el ejercicio 2018, ayudas, en régimen de concurrencia no competitiva, para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos imitados y a jóvenes en la comunidad autónoma de Andalucía, durante el periodo de alarma» a fin de garantizar una aplicación igualitaria de estas ayudas de alquiler en todas las Delegaciones Territoriales de la Consejería y a cuyo amparo se habían **resuelto y notificado en las últimas semanas 3.938 expedientes**.

Asimismo, el 12 de junio se había publicado la [Orden de 8 de junio de 2020](#), por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas,

en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la COVID-19 en los alquileres de la vivienda habitual, y se esperaba que pudiera publicarse pronto la convocatoria.

Con respecto a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) se emitía informe referido a las **medidas** que se habían adoptado, de **carácter extraordinario y ordinario**, sobre los alquileres de las viviendas que constituyen el **patrimonio residencial en régimen de alquiler de la Junta de Andalucía**.

Así se nos decía que la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía era titular de un **parque de vivienda autonómica en alquiler conformado por 75.656 viviendas**, de las que **49.383 son en arrendamiento**. Como consecuencia de la situación generada por la pandemia, y en aplicación del Real Decreto Ley 11/2020, la Agencia viene **aplicando con carácter extraordinario la reducción del 50% del importe de la renta a los inquilinos que, como consecuencia del estado de alarma, acrediten encontrarse en situación de vulnerabilidad económica y ello les dificulte hacer frente a la renta ordinaria de sus viviendas**.

Esta medida se aplica a petición de los inquilinos que estén en esa situación y lo solicitaran antes del 1 de julio, ya que el período fijado inicialmente para formalizar las solicitudes fue ampliado en su momento en dos meses más sobre la fecha inicialmente establecida.

La aplicación de la medida está prevista por un **período máximo de cuatro meses**. Los inquilinos que formalicen la solicitud deben acompañarla de los documentos que certifiquen su vulnerabilidad económica como consecuencia de la COVID. Si ello no fuera posible en el momento de tramitar la solicitud, deben presentar una declaración responsable en la que se comprometen a aportar la documentación justificativa en el plazo de un mes desde la finalización del estado de alarma.

Al margen de esa medida extraordinaria, la Agencia mantiene a disposición de sus inquilinos los **instrumentos a los que pueden acogerse, de forma habitual y ordinaria**, aquellos adjudicatarios que encuentran dificultades para hacer frente a sus rentas, por situaciones socioeconómicas sobrevenidas.

Tales como el **Programa de Determinación Temporal de Rentas (PDTR)**, que permite minorar la cuantía de la renta hasta un 50% cuando se demuestre que por circunstancias socioeconómicas sobrevenidas no es posible cumplir con la obligación del pago de la renta, y el Compromiso de Abono de Deuda, que permite aplazar el pago de las rentas pendientes, estableciendo un calendario de abono que ha de aceptar la persona deudora

Se nos añadía que el Programa de Determinación Temporal de la Renta (PDTR) por Circunstancias Socioeconómicas Sobrevenidas de la población residente del Parque Público de Viviendas titularidad de la Junta de Andalucía constituye una intervención de alto componente social, basada en la aplicación de medidas que alivien las cargas económicas que supone el uso de la vivienda pública en régimen de alquiler (renta, deuda contraída, pago de comunidad, gastos residenciales) a aquellos inquilinos que acrediten dificultades económicas por causas sobrevenidas.

Consiste básicamente en la **reducción del precio del alquiler** para aquellas unidades convivenciales que acrediten estar atravesando por una dificultad económica que compromete el pago de su renta actual.

Entre los **requisitos** que han de darse para el acogimiento al PDTR figuran la percepción por la unidad familiar de **ingresos anuales iguales o inferiores a 1 vez el IPREM** con los Ingresos Familiares Corregidos, aunque de forma excepcional los ingresos podrían superar dicha cantidad siempre que sea motivado mediante informe social; en caso de contar con deuda atrasada y no haber comprometido su abono, será indispensable, al menos, el reconocimiento formal de la deuda.

Estos expedientes de PDTR se inician a solicitud del arrendatario. El plazo de duración de la medida será, de forma genérica, de un año, prorrogable anualmente de forma tácita hasta cinco años, siempre que se acredite la continuidad de las circunstancias socio-económicas familiares que motivaron la concesión.

De forma general, la renta no podrá determinarse **en una cuantía que sea inferior al 50%** de la renta fijada en el contrato contando con las correspondientes actualizaciones. De forma excepcional, la cuantía de determinación que se aplicará sobre el importe de renta mensual podrá llegar

hasta el 75 por ciento del importe, cuando la suma del importe resultante de la determinación y de otros costes residenciales (suministros, comunidad, etc.) supere el 25% de los Ingresos Familiares Corregidos contando con la real composición numérica de la unidad.

El **Compromiso de Abono de Deuda** (CAD) es el otro instrumento a disposición de los inquilinos de viviendas del parque público residencial de la Junta de Andalucía cuyos problemas económicos les impiden hacer frente al pago de la renta. Se materializa en un documento que refleja información relativa a: - Deuda total pendiente de pago por el titular. - Compromiso del titular al abono futuro de la deuda. - Calendario de pagos de la deuda pendiente, con detalle del pago de las cuotas atrasadas más la cuota corriente de cada mes. El calendario normalmente presenta pagos mensuales de una cuota atrasada más la cuota corriente (1+1) o dos cuotas atrasadas más la cuota corriente (2+1).

A la vista de la respuesta recibida, la valoración que nos merecen las medidas extraordinarias adoptadas no puede ser sino positiva a la vez que insuficientes, concretamente en lo que se refiere a las relativas a la tramitación y resolución de las ayudas al alquiler de vivienda habitual correspondientes a la Convocatoria de 2018, por cuanto que, si por un lado, se han conseguido tramitar un importante número de solicitudes, casi cuatro mil desde su adopción, lo que supone una cuantía mayor en pocas semanas a la cuantía de solicitudes resuelta un período de casi de año y medio, se ha avanzado muy poco en lo que resta de procedimiento, pues según las noticias que tenemos por las quejas individuales que venimos tramitando sobre esta cuestión y por las resoluciones publicadas en la página web de la propia Consejería, sólo están analizadas y resueltas las solicitudes de los primeros días del plazo que se dio para su presentación, si bien con distinta incidencia a este respecto según se trate de una u otra provincia.

La valoración final de este procedimiento de concesión de ayudas al alquiler correspondiente a la Convocatoria de 2018 que, como no podía ser de otro modo, se ha visto afectado por el estado de emergencia sanitaria a causa de la COVID-19, tendremos ocasión de efectuarla al hilo de la conclusión de esta queja de oficio y de la [queja 19/2709](#), también tramitada de oficio.

En lo que se refiere a las medidas extraordinarias adoptadas por AVRA respecto a la reducción de las rentas de las viviendas de su parque público en alquiler en cuantía del 50%, la misma no ha hecho sino aplicar las determinaciones previstas en el RDL 11/2020, no habiendo dado un paso más allá de lo estrictamente legislado, para aliviar la situación de las personas más vulnerables y evitar nuevas situaciones de exclusión residencial.

Por lo que respecta a otra de las medidas extraordinarias puestas en marcha por el Gobierno de la Nación, las ayudas al alquiler previstas en la [Orden TMA/336/2020, de 9 de abril](#), del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana **para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19** en los alquileres de la vivienda habitual que las respectivas comunidades autónomas debían desarrollar, también hemos recibido quejas de la ciudadanía habida cuenta de que la aprobación por la Junta de Andalucía de la Orden de desarrollo para la gestión por nuestra comunidad autónoma se retrasó de la fecha inicialmente prevista. Las personas interesadas nos trasladaban lo larga que les estaba resultando la espera de la convocatoria de estas ayudas de urgencia, como nos trasladaba este ciudadano:

"A día de hoy, 10 de junio de 2020, la Junta de Andalucía, no ha puesto en marcha dicha convocatoria, ya que todos los días verifico en la web de dicha Junta que "aún no está disponible". También he realizado la consulta vía mail, al que respondieron de la misma manera, no hay fecha de apertura para presentar la documentación. Han pasado ya más de dos meses y mi situación es más que vulnerable (...). Sin trabajo, debido a los efectos de la pandemia, sin ayudas de ningún tipo por tener más de 65 años, sin posibilidades de acceder al salario mínimo vital por la misma razón, sin resolver las ayudas a los alquileres, mi esposa sin percibir ayuda alguna por haber sido autónoma y habiendo agotado los pocos ahorros para subsistir mi situación es más que vulnerable, es desesperante (...)." (queja 20/3662).

En consecuencia, también **iniciamos de oficio** la [queja 20/3832 ante la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio](#), formulando resolución consistente en **Sugerencia** a fin de que sin más

demora se proceda a la **inmediata convocatoria** de las ayudas reguladas mediante la [Orden de 8 de junio de 2020](#), por la que se aprueban las bases reguladoras para la **concesión de ayudas**, en régimen de concurrencia no competitiva, para contribuir a **minimizar el impacto económico y social del COVID-19** y se lleve a cabo la aprobación y publicación de las bases reguladoras y convocatoria del resto de los programas de ayudas al alquiler a los que se refiere la Orden TMA/336/2020, de 9 de abril, procediendo a darles la publicidad necesaria para general y público conocimiento.

Dicha convocatoria fue publicada finalmente el 1 de julio, pudiendo las solicitudes 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](#) de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio se han aprobado 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**, habiéndose convocado las mismas, finalmente, mediante [Orden de 1 de septiembre de 2020](#).

A juicio de esta Institución, aunque si bien ya están 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 regulaba los mismos 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](#).

Tras la aprobación de las bases reguladoras de estos programas de ayudas, se nos han planteado diversas cuestiones por la ciudadanía, bien expresando su **disconformidad con algunos de los requisitos necesarios** o poniendo de manifiesto los **problemas** que podría acarrear la **valoración de las situaciones de vulnerabilidad económica y social sobrevenidas previstas en la norma**, según qué interpretación efectuara la administración gestora de las ayudas.

En el primer caso, fueron dos personas las que nos plantearon su disconformidad con algunos de los requisitos necesarios establecidos, a las

que les informamos que la Administración dispone de competencias para establecer políticas propias que contemplen de diversa forma los requisitos para el acceso a las distintas prestaciones sociales. En ambos casos, además, se trataba de requisitos habituales para acceder a este tipo de ayudas: un período mínimo de empadronamiento en la vivienda y estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social, así como que no son deudoras de la Junta de Andalucía por cualquier otro ingreso de derecho público, por lo que no apreciamos ningún motivo que justificase el inicio de actuaciones.

En el segundo supuesto en relación con el período de la situación de vulnerabilidad económica y social sobrevenida a causa de la COVID-19 a considerar para la concesión de ayuda al alquiler solicitada, la cuestión se nos planteó a través de la Consulta 20/9000, en la que el interesado nos decía que estuvo en situación de ERTE desde el 15 de marzo al 15 de mayo de 2020 y cuestionaba si tendría derecho a acceder a ayuda al alquiler de su vivienda durante el plazo en el que estuvo en dicha situación.

La cuestión se centraba en si las personas solicitantes que como consecuencia del impacto económico del COVID-19 se hayan encontrado en alguna de las situaciones de vulnerabilidad sobrevenida previstas legalmente y que a fecha de presentación de la correspondiente **solicitud**, en el período comprendido **entre el 8 de julio y el 30 de septiembre de 2020**, ya no se encuentren en las situaciones descritas, **sí tendrían derecho a acceder a la ayuda al alquiler** que nos ocupa.

Por otra parte, según información oficiosa que también nos hizo llegar la Asociación de Promotores Públicos de Vivienda Social de Andalucía, según consulta efectuada con el centro directivo competente, a las personas que a fecha de presentación de su solicitud hayan superado ya la situación de vulnerabilidad económica y social sobrevenida en la que se encontraron a causa de la COVID 19, no se les iba a conceder la ayuda al alquiler a la que nos venimos refiriendo, estando pendiente la Consejería por razón de la materia, de impartir instrucciones precisas al respecto a todas sus Delegaciones Territoriales.

Tras el estudio pertinente, se consideró oportuno incoar de oficio la [queja 20/4771](#) en la que efectuamos a la Secretaría General de Vivienda resolución consistente en:

"Sugerencia 1. En orden a que las personas solicitantes 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 de la 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, tendrán derecho a percibir la ayuda a la que nos venimos refiriendo, siempre que determinen el mes de inicio del periodo subvencionable, debiendo reunir los requisitos desde ese momento y hasta que se considere efectiva la pérdida del derecho a percibir la ayuda al alquiler referida por dejar de reunir los requisitos de vulnerabilidad sobrevenida que motivaron su reconocimiento.

Sugerencia 2. De igual forma, sugerimos que las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio, deberán **ponderar el grado de vulnerabilidad y resolver en su caso, el importe exacto de la ayuda y/o las mensualidades a las que se deba atender** que consideramos deberá ser proporcional al periodo en el que la persona solicitante estuvo en situación de vulnerabilidad sobrevenida acreditada documentalmente y siempre y cuando reúna todos y cada uno del resto de los requisitos exigidos en la normativa vigente.

A juicio de esta Defensoría, entendemos que esta debe ser la interpretación adecuada en relación a estos supuestos que se puedan plantear, a fin de estar acorde la actuación administrativa con el espíritu y los objetivos perseguidos con la aprobación del Real Decreto Ley 11/2020 de 31 de marzo.

Debiendo tenerse en cuenta además, el retraso que ha presidido en nuestra Comunidad Autónoma la aprobación de las Bases reguladoras de este programa de ayudas que han dado lugar a que por el transcurso del tiempo y la incipiente recuperación económica, muchas de las personas que se encontraron en aquella situación se

hayan incorporado de nuevo a 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.

Sugerencia para que por el centro directivo que corresponda se dicten las instrucciones oportunas a las Delegaciones Territoriales de esa Consejería en el sentido recomendado, a fin de salvaguardar los principios constitucionales de igualdad y seguridad jurídica en todo el territorio andaluz."

A la fecha de redacción de este informe extraordinario aún estamos esperando la preceptiva respuesta a la resolución formulada.

Por último, hemos de señalar que en general durante el período de confinamiento las personas que se han dirigido a esta Institución han comprendido la importancia de cumplir las **disposiciones establecidas por el Gobierno de España a fin de evitar la propagación y contagio del coronavirus**, si bien algunas personas nos trasladaron su **disconformidad o dudas** respecto a algunas de ellas, en lo que afectaba a sus viviendas, ya fueran estas con carácter permanente o temporal.

Así, por ejemplo, recibimos dos quejas en las que nos interesados nos trasladaban su malestar por que la Delegación del Gobierno en la comunidad autónoma de Andalucía hubiese denegado la autorización solicitada por universidades andaluzas para el regreso a los lugares de residencia durante el curso universitario para la mudanza y resolución de alquileres, puesto que dicha posibilidad no se encontraba entre las excepciones para la circulación de las personas recogidas en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (quejas 20/2595 y 20/2567). Como nos trasladaba uno de los interesados:

"Mi hija estudia en la Universidad de Granada. Se vino para Chiclana el 14 de marzo y dejó todas sus pertenencias en Granada. Durante la Semana Santa se permitió la vuelta al domicilio familiar, pero no el traslado a la universidad a recoger las pertenencias y volver. (...)

Actualmente nos encontramos que hemos perdido la devolución de la fianza del alquiler, y además o pagamos el mes de mayo y junio o el abogado del propietario del piso nos amenaza con que si no recogemos nuestras pertenencias y no pagamos el alquiler tomarán posesión del piso con las pertenencias. Actualmente con los ingresos económicos que disponemos no nos da para más. Mi mujer trabajaba como empleada doméstica y desde el 14 de marzo ni trabaja ni le pagan ni le pagarán. (...) Este es un problema que tenemos muchas familias andaluzas. La Delegación del Gobierno en Andalucía nos dice que, "aun entendiendo las cargas económicas que supone y el problema humano, se considera que no procede acceder a lo solicitado en ningún caso al no encontrar encuadre en ninguna de las excepciones recogidas en el Real Decreto 463/2020 que permiten la circulación de personas y, por tanto, dichos movimientos no serán autorizados hasta que se relajen las medidas establecidas". (...) Próximamente parece que se relajarán las medidas, pero las familias necesitamos que sea antes de que finalice el mes de marzo, ya que en caso contrario deberemos pagar otro mes de alquiler y el caso de muchas familias como la mía nos encontramos todos actualmente en paro y con muy pocas posibilidades que este verano podamos trabajar" (queja 20/2595).

Otro ciudadano nos expresaba sus dudas acerca de la prohibición de uso de las zonas comunes de su comunidad una vez alcanzada la fase 2, trasladándonos el trastorno que les suponía su prohibición de uso por el administrador de fincas, dado que tenía niños de corta edad en un piso pequeño y sin embargo el inmueble disponía de unas zonas comunes amplias donde los niños podrían jugar sin usar la zona de juegos y cumpliendo las medidas establecidas para los espacios públicos.

"A nosotros nos supone un trastorno muy grande. Recientemente el pequeño de tres años se cayó en la calle y tiene cinco puntos de sutura en la frente, así que estar en un entorno controlado y limpio para nosotros no es un tema menor." (queja 20/3341).

En ambos supuestos trasladamos a estas personas la información adecuada sobre la normativa existente al respecto y la interpretación acorde de la misma, a juicio de esta Institución.