



1.15. Vivienda

familiar. En estas quejas rara vez se puede acceder a las pretensiones de las familias peticionarias como después tendremos ocasión de analizar.

Se plantean también bastantes **quejas relacionadas con la gestión del parque público titularidad tanto de la administración autonómica a cargo de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía**, AVRA, como de propiedad de algunos ayuntamientos a cargo de sus entes instrumentales de gestión y administración que, si bien no son excesivas en número, sí son muestras de la complejidad que conlleva gestionar un parque público tan vasto como en el existente en nuestra Comunidad Autónoma.

Denuncias de viviendas vacías durante años y en proceso de grave deterioro o abandono por parte de familias gravemente necesitadas de vivienda; impago de las cuotas de comunidad en edificios de viviendas públicas plurifamiliares en régimen de arrendamiento tanto por las personas adjudicatarias legales como por las ocupantes sin título de viviendas del inmueble, de las que la administración titular no se hace cargo, con los problemas de falta de mantenimiento de servicios e instalaciones comunes al no tener las comunidades de usuarios recursos para su mantenimiento, conservación y reparación.

Relacionado asimismo con esta cuestión tenemos también las quejas por **deficiencias constructivas en viviendas públicas en arrendamiento** que ocasionan daños y perjuicios a los colindantes sin que se lleven a cabo las reparaciones pertinentes y en las que se suelen dar además, por estos motivos, problemas de conflictividad vecinal.

Por último, en cuanto a la producción normativa en materia de vivienda en este año 2019, podemos reseñar las siguientes:

- Orden de 14 de enero de 2019, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para la rehabilitación de edificios y viviendas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.
- Acuerdo de 14 de mayo de 2019, del Consejo de Gobierno, que aprueba la formulación del Plan Vive en Andalucía 2020-2030.
- Orden de 15 de mayo de 2019, por la que se regulan las Áreas de Rehabilitación integral y se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la rehabilitación residencial y la mejora del medio urbano en las mismas, en el marco de la inversión Territorial Integrada 2014-2020 para la provincia de Cádiz.
- Orden de 28 de mayo de 2019 por la que se aprueban las bases reguladoras para la selección, en régimen de concurrencia competitiva, de actuaciones de fomento del parque de viviendas en alquiler o cesión de uso en Andalucía, y la concesión de las correspondientes subvenciones.
- Orden de 17 de Junio de 2019, por la que se efectúa la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para la rehabilitación de edificios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el ejercicio 2019.
- Orden de 12 de julio de 2019, por la que se convoca para el ejercicio 2019, la selección, en régimen de concurrencia competitiva, de actuaciones de fomento del parque de viviendas en alquiler o cesión del uso en Andalucía, y la concesión de las correspondientes subvenciones.

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Necesidad de vivienda

Son muchas las quejas que se han seguido presentando en esta Defensoría en 2019 por **necesidad de acceder o permanecer en una vivienda asequible para la economía familiar**, que además reúna las debidas condiciones de dignidad y adecuación.



1.15. Vivienda

Como venimos reiterando año tras año sobre el **perfil de la población que acude en demanda de intervención a esta Institución**, se trata de familias con recursos económicos escasos cuando no, casi nulos, las más de las veces usuarias habituales de los servicios sociales comunitarios a los que acuden para solicitar y recibir ayuda para hacer frente a sus necesidades básicas, entre las que se incluye el poder acceder o disfrutar de una vivienda que puedan pagar con sus escasos ingresos y por tanto tributarias de los diversos recursos y prestaciones sociales existentes en nuestra Comunidad Autónoma.

Así, en este año, siguiendo la tendencia ya observada durante 2018, y aunque hemos continuado la tramitación de quejas iniciadas en años anteriores, muchas de las nuevas quejas presentadas son promovidas por **personas y familias que quieren acceder a una vivienda pública en alquiler**, de considerable menor coste económico que las del mercado libre, al no poder pagar la renta de las que vienen ocupando estando **pendientes de desahucio en tramite judicial o ya consumado de su vivienda habitual de régimen libre**, por dicha causa.

La existencia de menores que se ven afectados por esta circunstancia o ser las personas solicitantes de vivienda titulares de familias monoparentales en una muy difícil situación socioeconómica y psicosocial o si se dan otros factores añadidos de vulnerabilidad como es la existencia de personas con discapacidad o ser o haber sido víctima de violencia de género, hace que el contenido de estas quejas sea especialmente dramático.

Sin embargo, muchas hemos de cerrarlas al no apreciar existencia de irregularidad por parte de la administración municipal interviniente, más allá de no disponer de viviendas de parque público que poder ofrecer para poder satisfacer esta demanda, y ello tras dársenos cuenta de las prestaciones y recursos sociales ofrecidos o concedidos para paliar, en la medida de lo posible, las carencias de todo orden en las que se encuentran muchas de estas unidades familiares (**queja 19/5057**, **queja 19/0191**, **queja 19/0425**, **queja 19/0707**, queja 19/1849, **queja 19/2914**, queja 19/1291, queja 19/1399, queja 19/1580, **queja 19/1581**, queja 19/2312, queja 19/3587, etcétera).

Otra de las causas también de bastante incidencia en la necesidad de vivienda que se ha puesto de manifiesto con mayor intensidad en 2019, es que si bien en los años más duros de la crisis económica la pérdida de la vivienda habitual venía derivada de los impagos de los préstamos hipotecarios tras el consiguiente procedimiento de ejecución hipotecaria o tras la dación en pago, en el presente ejercicio, como decíamos, **la posible o consumada pérdida de la vivienda familiar deriva de la no renovación de los contratos de alquiler social que las entidades de crédito** concedieron a sus antiguos deudores hipotecarios en el marco de las diversas medidas legales de protección de éstos que se aprobaron por el gobierno de España, o bien a otras familias que no reunían los requisitos para aplicarles estas medidas o que eran ocupantes sin título a las que se regularizó en la situación de ocupación de hecho de la vivienda, actuación esta última a la que en la actualidad se niegan de plano las entidades titulares, de ahí el aumento de los desalojos judiciales por ocupaciones de este tipo.

Así las cosas, una vez transcurrido el plazo legal de duración del contrato de alquiler social, las entidades titulares manifiestan su interés en no renovarlo, dándose diversa casuística: por un lado, en algunas ocasiones la persona o familia arrendataria ha contraído una importante deuda a causa del impago de la renta pactada lo que unido al transcurso del plazo legal de vigencia del contrato operan como causa o motivo de no renovación.

En otras ocasiones, además de darse estas circunstancias se une el que la entidad de crédito haya vendido la vivienda como parte de sus activos a algún fondo de inversión, siendo en este caso la nueva propiedad la que manifiesta no querer continuar con el contrato de alquiler social llegado su vencimiento.

En otros supuestos se trata de posible pérdida de la vivienda por procedimientos penales en curso por delito de usurpación de inmueble titularidad de entidad de crédito, instruidos a las personas ocupantes sin título que dan lugar al lanzamiento.

En estos supuestos **nuestra actuación se ciñe a intentar intermediación con la entidad de crédito propietaria de la vivienda o con su filial inmobiliaria** a fin de que, **atendiendo al carácter humanitario de nuestra intervención**, al carecer de competencias de supervisión sobre estas sociedades, se tomen en consideración las circunstancias socioeconómicas, personales y familiares de la unidad familiar, sobre todo cuando hay personas menores afectadas, para poder alcanzar una solución negociada entre las partes que eviten el que la familia pueda verse en la calle sin un recursos habitacional alternativo.



1.15. Vivienda

Las más de las veces se nos contesta a nosotros o directamente a las personas afectadas que no se accede a la renovación del alquiler aunque se perdona la deuda contraída si se entrega voluntariamente las llaves del inmueble. No obstante, también hay que reseñar la falta de colaboración de alguna de estas entidades para con esta Institución dando la callada por respuesta, ante lo que no podemos sino dar por concluidas nuestras actuaciones respecto a ellas al carecer de habilitación legal para poder proseguirlas al no caer dentro de nuestro ámbito estricto de supervisión (**queja 18/5592**, quejas 18/3894, **queja 18/5011**, **queja 18/5592**, 18/3145, 19/0910, 19/5265, 19/5581, etcétera).

Otro grupo de quejas, este año más numeroso que el anterior, lo constituyen las quejas sobre **necesidad de vivienda de familias ocupantes sin título legal de viviendas públicas** que ven como la administración titular instruye expediente administrativo de recuperación de oficio y la consiguiente resolución de desahucio y desalojo por ocupación de vivienda pública sin título legal habilitante para ello (queja 18/0476, queja 19/1845, queja 19/2043, queja 19/2375, queja 19/0908, queja 19/3342, queja 19/3586, queja 19/3587, 19/3809, 19/0145, queja 19/1849, queja 19/4535, queja 19/5076, etc.).

En muchas ocasiones las personas ocupantes alegan que se vieron abocadas a tomar dicha decisión al tener necesidad acuciante de vivienda para sus familias sin que la administración competente les ayudara a resolverla y ello antes de verse viviendo en la calle, sobre todo cuando tienen personas menores a su cargo. Máxime cuando venían viendo que la vivienda que luego ocuparon, estaba vacía y sin habitar desde hacía tiempo. Aunque no siempre es así, pues en otros casos la ocupación se produce nada más queda vacante y en curso de adjudicación a la familia que ocupa el primer lugar en la lista de espera de las viviendas de estas características.

Ahora bien, ello no es óbice para que se tengan que seguir unos determinados criterios de actuación conforme a las **recomendaciones del Comité de las Naciones Unidas de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en materia de desalojos forzados**, como son estos supuestos, concretamente en lo que atañe a la obligación de la administración competente en materia de vivienda, si bien dentro de sus posibilidades, de ofertar un alojamiento alternativo llegado el caso del lanzamiento, especialmente en el caso de la existencia de personas vulnerables (menores, mayores, personas con discapacidad, etc.).

En 2019 al igual que en el año 2018, se da la particular circunstancia de que se han seguido presentado varias quejas de Almería, por familias de origen extranjero aunque residentes legales en nuestro país y en barriadas de viviendas públicas en alquiler de titularidad autonómica, situadas en dicha provincia, a las que se les ha instruido expedientes de desahucio administrativo por ocupación sin título, la mayoría con menores a cargo (quejas 18/3685, 18/3686, 18/3687, 18/3688, 18/3689, 19/2231, 19/2436, 19/3200, 19/3884, etcétera).

La particularidad deviene en que muchas de ellas tienen documentos privados de cesión de uso o de compraventa suscritos con la anterior o anteriores personas adjudicatarias de la vivienda en cuestión, por los que pagaron determinadas cantidades de dinero y algunos de los cuales llevan años viviendo en ella bajo la apariencia de legalidad que presumían de los citados documentos.

Desde esta Defensoría, tal y como hemos tenido ocasión de manifestar de forma reiterada en las sucesivas Memorias Anuales al Parlamento de Andalucía y en cuantos foros tenemos ocasión de participar, consideramos que **la vía de hecho no puede ser título habilitante de conductas que no se ajustan a la legalidad vigente**, postergando el derecho de aquellas familias que esperan pacientemente a que se les adjudique una vivienda pública cuando la misma quede disponible por haber acreditado, en función de sus circunstancias de toda índole, tener un mejor derecho a ello.

“La vía de hecho no puede ser título habilitante de conductas que no se ajustan a la legalidad vigente”



Al efecto desde esta Institución estimamos que si desde la administración autonómica o municipal **deben ejercerse obligatoriamente cuantas competencias tenga asignadas para la defensa y recuperación de su patrimonio público residencial** y que el mismo sea ocupado por quienes tengan título legal para ello, de forma correlativa también están **obligadas a extremar el celo en la eficacia y eficiencia en su gestión** adoptando las medidas adecuadas de inspección e investigación periódica del mismo que eviten que se produzcan situaciones de esta naturaleza así como la existencia de viviendas públicas desocupadas sin cumplir el fin social para el que fueron construidas.

Estos expedientes están aún en curso de tramitación por lo que daremos cuenta de la resolución que finalmente se adopte en nuestro Informe Anual correspondiente a 2020.

En todos los casos que venimos exponiendo, nos dirigimos en demanda de información sobre los recursos disponibles en materia de vivienda que se puedan ofertar a estas familias para cuando tengan que dejar su vivienda habitual, al ayuntamiento del municipio de residencia o a su entidad instrumental de promoción y gestión de viviendas protegidas y a los servicios sociales comunitarios, sobre las prestaciones o recursos públicos que se puedan ofrecer, especialmente para cuando surja la situación de emergencia habitacional, o sobre las intervenciones de carácter social que se vengam realizando o puedan llevarse a cabo con la familia en cuestión.

Asimismo, nos aseguramos que los servicios sociales comunitarios hayan evacuado y, en su caso, enviado el informe correspondiente al Juzgado competente en los casos de desalojos judiciales, para el caso de que si se trata de familias en situación de vulnerabilidad, fuera necesario paralizar y prorrogar el lanzamiento en los plazos previstos legalmente tras la modificación llevada a cabo al respecto por el **Real Decreto-ley 7/2019** de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler, hasta tanto se busca un alojamiento alternativo.

El resultado de nuestras actuaciones casi siempre termina con la consecuencia antes descrita, de no apreciación de irregularidad en la actuación municipal y, en ocasiones, aunque menos de las que quisiéramos, con el asunto solucionado o en vías de solución.

En cualquier caso, y aún siendo conscientes de las dificultades actualmente existentes para ampliar las inversiones públicas en materia de vivienda y aunque hemos comenzado a apreciar cambios **procede hacer un llamamiento general, decidido y contundente a las administraciones con competencia en materia de vivienda sobre la necesidad imperiosa de ampliar el parque público de vivienda en alquiler social que se destine a poder satisfacer la necesidad de vivienda de la población andaluza con menores recursos económicos ya que nunca va a poder ver satisfecho su derecho humano a acceder a una vivienda digna y adecuada sin ayuda de la administración.**

1.15.2.2. Los Registros Públicos Municipales de Demandantes de viviendas protegidas

Como tema asociado a la necesidad de vivienda, nos encontramos con las quejas referentes a la **inexistencia** de registro municipal de demandantes de viviendas protegidas (RPM DVP), su **desactualización, o su no utilización** para efectuar las propuestas de adjudicación de vivienda de titularidad pública vacantes en municipios pequeños.

En este contexto, cuando nos dirigimos a los organismos públicos, mediante resolución, les recomendamos su puesta en funcionamiento efectivo, insistiendo que en nuestra Comunidad Autónoma es imprescindible estar inscritos en los citados registros para poder acceder a una vivienda de titularidad pública. Además, les recordamos la obligación de las corporaciones municipales en este contexto haciendo alusión a las diferentes normativas, e insistiendo en que, de conformidad con el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía, los ayuntamientos están obligados a crear y mantener el registro de manera permanente, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

Mediante el Decreto 1/2012, de 10 de enero, se aprobó el Reglamento Regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida, estableciendo la regulación general de carácter mínimo



1.15. Vivienda

de los mismos, y fijando el marco jurídico y los criterios generales a seguir por las bases reguladoras de cada registro municipal, en relación al procedimiento de selección de las personas adjudicatarias de vivienda protegida.

Y es que son los instrumentos básicos para la determinación de las personas solicitantes de vivienda protegida, tal como se recoge en el Título II de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía, puesto que proporcionan información actualizada sobre necesidades de vivienda en cada territorio y establecen los mecanismos de selección y los procedimientos que deben seguirse para la adjudicación de viviendas.

No obstante, tras años investigando estas cuestiones y fruto de nuestra experiencia, nos planteamos que quizás la actual regulación y configuración de los RPMDVP, así como las dificultades de carencia de formación del personal que ha de llevarlos o las de orden técnico relacionadas con la complejidad de la herramienta informática de gestión, deberían hacernos reflexionar sobre la conveniencia de su modificación, esencialmente para que sirvan de instrumento eficaz para la contabilización de la demanda real de vivienda protegida y para la regulación adecuada de los procedimientos de adjudicación de vivienda de estas características que, en todo caso, deberían ser adecuados a aquella.

En este contexto, un año más, hemos podido observar como los solicitantes de vivienda protegida ven frustradas sus expectativas cuando, años después de su inscripción, siguen sin opciones de acceso a una vivienda pública porque los parques públicos de vivienda de titularidad municipal y sobre todo autonómica se encuentran saturados, lo que indefectiblemente nos lleva a una reflexión y es que de qué sirve este instrumento de obligatoria inscripción para las personas demandantes si no hay oferta de viviendas públicas que poder adjudicar.

A esta situación se añade las circunstancias de las personas solicitantes de este tipo de vivienda, en las que la gran mayoría de las familias que recurren trasladándonos su desesperación, se encuentran en situación de exclusión social o riesgo de estarlo, por lo que cada vez que nos dirigimos a los organismos públicos locales, en nuestras peticiones de informes, o resoluciones, solicitamos conocer si se ha estudiado la posibilidad de exceptuar el régimen ordinario de adjudicación de vivienda pública a través del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía, esto es, la **posibilidad de adjudicación directa en situaciones de emergencia** mediante informe de acreditación y propuesta de los servicios sociales.

No obstante, a pesar de ser una posibilidad establecida en la normativa, son muchos los municipios que discrepan de su aplicación.

En virtud de todo cuanto antecede, esta Institución no ignora las numerosas dificultades que los ayuntamientos de pequeño tamaño tienen para poner en marcha regulaciones y políticas municipales. A pesar de ello, no es excusa que **diez años después de establecer la obligación aún no esté plenamente operativo el registro municipal de demandantes de vivienda protegida**, con las consecuencias que ello ha tenido para las familias con necesidad de vivienda.

Por ello, recordamos a los ayuntamientos afectados la previsión de superación de esta dificultad en la normativa, en la que se recogen diversos mecanismos de asistencia y ayudas para que los ayuntamientos puedan desempeñar adecuadamente sus competencias, y así se lo hemos trasladado a los distintos municipios en nuestras resoluciones.

A tal efecto, citamos el artículo 36.1b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en el que se señala que, entre otras, es competencia de la Diputación la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión, y en su apartado segundo, la Diputación garantizará el desempeño de las funciones públicas necesarias en los ayuntamientos, y les dará soporte para la tramitación de procedimientos administrativos y realización de actividades materiales y de gestión, asumiéndolas cuando aquéllos se las encomienden.

Asimismo, el artículo 23 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, prevé que la administración de la Junta de Andalucía establecerá, en la forma que se determine reglamentariamente, un sistema de ayudas a los ayuntamientos para



la elaboración, aprobación y revisión de los planes municipales de vivienda y suelo, así como para la creación y el mantenimiento de los registros públicos municipales de demandantes de vivienda protegida.

Como ejemplo de lo expuesto, podemos citar los siguientes expedientes de queja que hemos concluido en 2019:

Queja 18/4289 que versaba sobre una familia con tres menores que se encontraba desesperada, puesto que residían en una vivienda en régimen de arrendamiento en el mercado libre, sin embargo, debido a su precaria situación económica habían acumulado una gran cantidad de dinero en concepto de impagos de las cuotas arrendaticias. Manifestaba la persona interesada que llevaba **seis años solicitando una vivienda de titularidad pública**, no obstante, hasta la fecha no había sido propuesta como posible adjudicataria. Además, denunciaba la existencia de viviendas deshabitadas en el municipio.

Solicitado informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, se nos informaba que en la Dirección Provincial de AVRA en Jaén, constaba la solicitud de adjudicación de vivienda desde el año 2012, si bien no adjuntaba certificado de inscripción en el registro de demandantes de vivienda protegida, requisito ineludible para aspirar a la adjudicación de vivienda de estas características.

Asimismo, se nos afirmaba de la existencia de una vivienda que se recuperó por AVRA en 2014, y por la que, desde AVRA se solicitó al Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo la relación de demandantes inscritos en el registro municipal, con propuesta de adjudicación para la mencionada vivienda pero desde el ayuntamiento no se atendía dicha solicitud.

En este sentido, solicitado informe al ayuntamiento, se nos participaba que **el registro de demandantes de vivienda protegida no se encontraba operativo**, si bien se había solicitado a servicios sociales que emitiera informe acerca de la identificación de la unidad familiar con mayor riesgo de exclusión social.

Tras nuestra actuación, en 2018 AVRA volvió a reiterar su solicitud, y esta vez, sí fue atendida por el ayuntamiento, proponiendo como posible adjudicatario de la vivienda a la persona interesada en la queja. A pesar de que el objeto de la queja se encontraba en vías de solución, procedimos a formular resolución al Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo, en cuanto a la inoperancia del registro de demandantes de vivienda protegida.

En virtud de lo anterior, recibimos respuesta a nuestra resolución en la que el ayuntamiento nos participaba que intentaría por todos los medios posibles, poner en marcha el citado registro, solicitando asistencia a la Diputación Provincial de Jaén, y a la Delegación Territorial de la Consejería competente, por lo que dimos por aceptada nuestra recomendación.

En la **queja 16/4852** la persona promovente vivía de alquiler en el municipio de Campofrío, con su hijo menor de edad, estaba desempleada, y sin recursos propios. Denunciaba la **existencia de una vivienda deshabitada** en ese municipio, titularidad de AVRA. Tras la admisión a tramite pedimos informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y al Ayuntamiento de Campofrío.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, informó que desde 2015 se encontraba solicitando al ayuntamiento propuesta de adjudicación para la citada vivienda, sin embargo, tras haber intentado infructuosamente contactar con dicha corporación municipal, a fecha de la recepción de nuestra petición de informe, no había obtenido respuesta a su solicitud, por lo que puso en conocimiento de la entonces Delegación Territorial de Fomento y Vivienda esta situación, para que por parte de la misma, se instara al registro municipal de demandantes de vivienda protegida la emisión de la relación de solicitantes, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

Por su parte, desde el Ayuntamiento de Campofrío, se nos trasladaba las dificultades que encontraba para atender tal solicitud. Insistiendo en la **falta de medios personales, económicos, y desconocimiento técnico de la aplicación**. Añadía, que la propia persona titular de la Alcaldía, realizó las oportunas inscripciones de forma manual en el mencionado registro, encontrando el personal registrador sustituto, algunas dificultades y anomalías en las inscripciones, manifestándonos que, desde la Consejería de Fomento de la Junta de Andalucía, se le había propuesto realizar un sorteo debido a las anomalías detectadas en las inscripciones,



1.15. Vivienda

si bien consideraban desde el ayuntamiento que no se trataba de un procedimiento justo puesto que no se baremaban las necesidades expuestas en las solicitudes.

En virtud de ello, en abril y mayo de 2019, solicitamos un nuevo informe a AVRA a fin de que nos actualizase la situación en la que se encontraba el procedimiento de adjudicación de la vivienda en cuestión. Desde esa agencia pública, se nos participaba que no había novedad alguna, encontrándose en la misma situación.

Tras emitir la oportuna resolución, recibimos informe del Ayuntamiento de Campofrío en el que nos participaba que se habían dado las instrucciones necesarias y estaban trabajando para que dicha baremación se hiciese de manera urgente, y que por parte de la Secretaría Intervención y el único personal auxiliar administrativo de la que disponían en plantilla, se formasen con el apoyo del personal de un municipio cercano que conociese el funcionamiento de la aplicación del registro de demandantes de vivienda protegida, a fin de no encontrar obstáculos técnicos e informáticos, por lo que entendimos a la vista de tal información que se había aceptado nuestra recomendación.

Y finalmente, la **queja 19/4665**, en la que la persona interesada nos exponía la difícil situación en la que se encontraba junto a su hijo menor de edad. Manifestaba que su vida no había sido fácil, y nos relataba varios sucesos. Actualmente, debido a su precaria situación económica, **se vio obligada junto a su hijo a ocupar una vivienda de una entidad bancaria**. Intentando poder estabilizar su vida, solicitó al Ayuntamiento de Espartinas poder acceder a una vivienda de titularidad municipal.

Intentó inscribirse en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida, y a pesar de llevar la solicitud impresa y rellena, personal del citado registro le comunicó la inoperancia del mismo, y no le recogió dicha solicitud.

Ante su desesperación, puesto que se encontraba inmersa en un procedimiento de desahucio de la vivienda que ocupaba, acudió a esta Defensoría como última esperanza.

Admitida a trámite la queja, y solicitado informe al Ayuntamiento de Espartinas, se nos indicó las actuaciones realizadas desde los servicios sociales con la persona interesada, y además se nos informaba sobre la voluntad de la concejalía competente de asistir y ayudar a la misma, a pesar de que los medios con los que contaba el ayuntamiento eran escasos. Se añadía, que en Espartinas desde hacía muchos años no se hacían promociones de viviendas, y menos de viviendas sociales. No obstante, eran conscientes de la gravedad de la situación, por lo que se procedió a reconvertir una estancia municipal en una vivienda para la persona promotora y su hijo, hasta tanto pudiesen acceder a una vivienda de titularidad pública.

Por otro lado, referente a nuestra solicitud de información sobre el **registro municipal de demandantes de vivienda protegida**, se nos participaba que se desconocía la existencia del mismo, al encontrarse **desactualizado y olvidado**, de hecho, afirmaban que ha sido nuestra actuación lo que les había hecho conocedores de su existencia.

A la vista de dicha información, procedimos a formular Resolución en los términos anteriormente citados a esa Corporación Municipal, de la que nos encontramos pendiente de recibir respuesta.

En lo que respecta a las **discrepancias de algunos municipios pequeños sobre la aplicación de la excepción a la adjudicación a través del RMDVP**, a determinados sectores vulnerables de conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Vivienda Protegida de Andalucía, destacamos el expediente de queja 19/0908, en la que la persona interesada nos exponía que era titular de familia monoparental con tres menores a su cargo, y unos ingresos de 400€ mensuales en concepto de pensión alimenticia de sus dos hijos mayores. Debido a sus limitados ingresos, ocupó una vivienda de titularidad municipal de la que se encontraba pendiente de la

“Se vio obligada junto a su hijo a ocupar una vivienda de una entidad bancaria”



fijación de la fecha de lanzamiento. Se encontraba inscrita en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida desde el año 2017, sin que se le hubiese propuesto como posible adjudicataria de vivienda.

Admitida a trámite la queja, procedimos a solicitar información al Ayuntamiento de Castilblanco de Los Arroyos, a fin de conocer la intervención realizada por los servicios sociales con la referida familia, además de su situación en el RMDVP, y la posibilidad de excepcionar el régimen ordinario a través del citado registro en caso de acreditarse por el personal de trabajo social la situación de exclusión social o en riesgo de estarlo respecto a esta familia.

Recibido el informe de esa corporación municipal, y analizado su contenido, se nos indicaba que había 180 familias inscritas en el registro municipal, y por tanto el ayuntamiento tenía el deber de atender de forma igualitaria a todos los solicitantes de vivienda, de ahí que un trato de favor hacía la familia en aplicación del artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía, supondría un posible delito por parte de los que ostentan cargo público en ese ayuntamiento.

A la vista de tal información, procedimos al archivo de nuestras actuaciones, no obstante insistimos al ayuntamiento en la importancia de mantener activo el expediente de la interesada en servicios sociales, a fin de que llegado el momento del lanzamiento de la vivienda se le pudiese ofrecer a la misma una alternativa habitacional, y en cuanto a lo que afectaba a la excepcionalidad del procedimiento de adjudicación, le recordábamos que era una posibilidad recogida en un precepto legal, y por tanto, su consideración no sería contraria a Derecho, siempre y cuando se den los presupuestos necesarios para su aplicación.

1.15.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados, convocatorias sucesivas desde 2015

Como ya decíamos en nuestro Informe Anual correspondiente a 2018, en dicho año nos volvimos a encontrar con la misma situación por lo que respecta a la **convocatoria de 2017 de ayudas para el alquiler de vivienda** a personas en situación de especial vulnerabilidad, o con ingresos limitados, toda vez que habíamos recibido numerosas quejas de solicitantes denunciando nuevamente el retraso que afectaba a la tramitación de esta convocatoria, por lo que incoamos de oficio la **queja 18/4615**.

Pues bien, a lo largo de 2019 hemos seguido con la tramitación del mencionado expediente hasta comprobar que la convocatoria estaba definitivamente ultimada y abonada la totalidad de las subvenciones concedidas, hecho que no se produjo hasta casi mediados de 2019, siendo las provincias de Málaga y Sevilla, con diferencia, las que acumularon un mayor retraso en la tramitación.

La cuestión es que en esas dos provincias hubo incidencias con su Intervención Delegada a la hora de proceder a la fiscalización previa de las ayudas. Así en Málaga se produjeron desacuerdos de interpretación que dieron lugar a que se formularan reparos por el órgano fiscalizador y que una vez argumentados por el órgano gestor se les dio conformidad a la muestra seleccionada y se procedió a la fiscalización de conformidad de esta convocatoria.

Situación distinta se produjo en la provincia de Sevilla en la que la Intervención General de la Junta de Andalucía, nos dijo que la tramitación de estas ayudas era de la exclusiva responsabilidad de los órganos gestores competentes, tanto centrales como provinciales, de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y que por tanto, la demora producida en la provincia de Sevilla era achacable solo a los gestores provinciales competentes.

Se añadía que el papel de la Intervención General tenía por finalidad garantizar la corrección de los expedientes tramitados, lo que se llevaba a efecto mediante el proceso de fiscalización que se nos había descrito.

Destacaba a este respecto que el procedimiento de fiscalización por muestreo se había aplicado con la finalidad de agilizar las comprobaciones, dado el volumen de expedientes y que la muestra revisada en primer término había presentado irregularidades que habían motivado la ampliación de los expedientes comprobados, todo ello para garantizar su corrección.



1.15. Vivienda

El procedimiento de fiscalización aplicado en las diferentes provincias era similar en todas ellas. Prueba de ello era que la incidencia objeto del informe se circunscribía exclusivamente a la provincia de Sevilla, estando contabilizados los expedientes en el resto de las provincias.

En cuanto a la fecha de materialización del pago, ello dependía del tiempo que transcurriera para la gestión de las propuestas de documentos de ordenación del pago por parte del órgano gestor. En el momento en que dichos documentos fueran remitidos a la Intervención, se procedería con carácter inmediato a su fiscalización y contabilización, con el fin de propiciar que los pagos pudieran quedar realizados a la mayor brevedad.

De todo ello se desprendía que a los retrasos acumulados en la tramitación de esta convocatoria, no exenta de complejidad al tratarse de subvenciones de concurrencia no competitiva por lo que habían de valorarse las circunstancias económicas, personales y familiares declaradas por las personas solicitantes a efectos de verificar la comprobación de que reunían los requisitos legalmente previstos, se habían unido los problemas surgidos en la fiscalización previa por la técnica de muestreo de los expedientes de subvención incluidos en la muestra.

Según la experiencia de esta Defensoría, no es la primera vez que hemos tenido ocasión de comprobar que se producen **desencuentros entre los órganos gestores y la intervención delegada en la tramitación de subvenciones y otras prestaciones de carácter económico**, como el caso del anteriormente denominado salario social.

Es por ello que, en la actualidad, estamos elaborando la correspondiente resolución de valoración y cierre de esta convocatoria de ayudas al alquiler de viviendas a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en las que trasladaremos a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio y, en su caso, a la Intervención General, las recomendaciones y sugerencias que procedan.

También en relación a esta convocatoria, hemos de hacer mención a dos quejas que se nos han presentado por **retrasos en la resolución de recursos de reposición contra la resolución denegatoria de la ayuda al alquiler solicitada**, por parte del órgano gestor, esto es, las Delegaciones Territoriales de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Málaga y Sevilla, a las que hemos formulado sendas resoluciones, **queja 19/4981** y **queja 19/2885**, basadas en la obligación que tiene la administración pública de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos y en el derecho a una buena administración, así como los principios rectores de la administración pública, del siguiente tenor literal:

"Recordatorio de los Deberes Legales contenidos en los preceptos que han sido transcritos.

Recomendación: *Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso potestativo de reposición presentado por el interesado con fecha 25 de julio de 2019.*

Recomendación: *Que se doten de los medios precisos, como una mayor dotación de medios personales, de forma que puedan resolverse los recursos administrativos en un tiempo razonable y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora".*

En la queja 19/2885, hemos recibido la preceptiva respuesta por parte de la delegación territorial competente, de la que se desprende la aceptación de la misma por cuanto que se nos dice que el recurso ha sido **estimado** si bien se está a la espera de contar con dotación presupuestaria para emitir la resolución pertinente y en la queja 19/4981 estamos a la espera de recibir la preceptiva respuesta.

Por otra parte, ya decíamos en nuestra Memoria de 2018 que la convocatoria de ayudas correspondiente a dicho año, se aprobó mediante Orden de 17 de octubre de 2018. En esta ocasión, la novedad residía en que la concesión de las mismas se efectuaría sin atender al procedimiento de concurrencia competitiva que obligaba a una gestión conjunta de las solicitudes y, en consecuencia, podrían dictarse resoluciones individuales al tiempo en que se vayan completando los expedientes.



Ante ello decíamos que aunque con la eliminación de un procedimiento en concurrencia competitiva se perdía la posibilidad de que las ayudas beneficien a las personas que más necesidad puedan tener de ellas para garantizar su derecho a una vivienda, con independencia de en qué momento del plazo presentaron la solicitud, lo cierto es que el retraso con el que se estaban concediendo en las anteriores convocatorias desvirtuaba la intencionalidad y finalidad última que perseguía el legislador al contemplar las mismas. Por ello, manifestábamos que era de esperar que al menos, en esta ocasión, se agilizase el procedimiento de concesión y abono de las ayudas, y así pudieran servir para el fin pretendido.

Sin embargo, lejos de que se hayan hecho realidad nuestras expectativas y las de la ciudadanía que año tras año participa en estas convocatorias, en 2019 se comenzaron a recibir quejas relativas a la finalización del plazo para la resolución de la convocatoria del ejercicio 2018 sin que hubieran recaído las pertinentes resoluciones en plazo.

Al respecto, la Orden de 30 de octubre de 2018 disponía en su apartado octavo lo siguiente:

«De conformidad con lo previsto la base décima sexta de las Bases Regulatorias, el plazo para resolver y notificar la resolución será de tres meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes fijado en esta convocatoria para el caso de las ayudas cuya tramitación haya sido priorizada, así como las ayudas a jóvenes, y seis meses para el resto de los casos. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución legitima a las personas interesadas para entender desestimada su solicitud por silencio administrativo.»

Dado que el plazo de presentación de solicitudes finalizó el día 9 de enero de 2019, ya vencido el plazo de tres meses para resolver las solicitudes caracterizadas como prioritarias o pertenecientes a la categoría de ayuda a jóvenes y aunque el retraso en la tramitación era aún incipiente, la experiencia de las convocatorias efectuadas en años previos, cuya tramitación, conclusión y materialización se había alargado en exceso, aconsejaba que por parte de esta Institución efectuáramos un seguimiento directo del proceso de tramitación de esta convocatoria, tal y como por otra parte nos demandaban los propios ciudadanos y ciudadanas en sus quejas, por lo que procedimos a la incoación de oficio de la **queja 19/2709** que aún se encuentra en curso de tramitación.

1.15.2.4. Ayudas a la vivienda de planes anteriores 2008-2012

1.15.2.4.1. Ayudas al alquiler al amparo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012

En el presente año, hemos seguido tramitando expedientes de quejas relativos al **retraso que aún preside el pago total de ayudas al alquiler al amparo del Plan de Vivienda 2008-2012**.

Se trata fundamentalmente de ayudas al fomento del alquiler que, a pesar de estar reconocidas aún no se han abonado. Desde entonces, tramitamos quejas puntuales sobre estas ayudas, dando cuenta de ello en nuestros anteriores informes anuales. Así, en el año 2017 la administración nos comunicaba que se encontraba abonando dichas subvenciones, por su parte, en el año 2018 parecía encontrarse el problema en vías de solución al estimarse favorables aquellas resoluciones pendientes de abono.

A raíz de una queja individual tramitada en el 2019, queja 18/5410, la administración nos participaba que *“las solicitudes pendientes de abono han sido considerada favorables, por lo que serán abonadas según el criterio de pago establecido, por orden cronológico de presentación de solicitudes aunque, no obstante, el pago de las ayudas de este Programa estaba supeditado a la transferencia de la totalidad de los fondos que debe recibir la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.”*

Pues bien, también podemos destacar de este año el expediente de queja Q18/4706, en el que la persona interesada, en numerosos escritos remitidos a esta Defensoría, nos trasladaba su desesperación pues tras diez años de espera seguía sin recibir el abono de la totalidad de la subvención concedida, recibiendo siempre la misma respuesta por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, la falta de dotación presupuestaria, preguntándose la promotora de la queja si no había sido suficiente el transcurso de diez años para efectuarse la citada dotación.



1.15. Vivienda

Admitida a trámite la queja, procedimos a solicitar informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.

Así pues, desde AVRA se nos participaba que, según la documentación obrante en el expediente, se presentó la solicitud de la subvención a personas inquilinas de vivienda el 17 de diciembre de 2010, obteniendo **Resolución favorable el 29 de diciembre de 2010**, por lo que correspondía al Plan Estatal 2009-2012. Además, se nos comunicaba que las solicitudes pendientes de abono habían sido consideradas favorables, por lo que serían abonadas según el criterio de pago establecido, por orden cronológico de presentación de las mismas.

No obstante, todo ello estaba supeditado a la transferencia de la totalidad de los fondos que debe recibir la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y una vez que se efectuase la referida transferencia se procedería al abono de las subvenciones.

Por su parte, en el informe de la Secretaría General de Vivienda se nos informaba que su abono se encontraba pendiente de un traspaso de crédito a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y que desde la Secretaría General de Vivienda se estaba avanzando en la tramitación del nuevo procedimiento de traspaso, adaptándolo a los requerimientos realizados por la Intervención Delegada como consecuencia del nuevo marco normativo de transferencias y encomiendas a las agencias públicas, a fin de proceder al pago de todos los abonos pendientes, y a la liquidación total de dicho programa.

Trasladada dicha información a la interesada, con fecha 5 de diciembre de 2019, nos remitía escrito de alegaciones, cuyo contenido le transcribimos, *"Vengo a exponer la siguiente, y única consideración: sigue estando pendiente el cobro de la ayuda a la vivienda en alquiler reconocida por la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio, después de casi 10 años.*

Durante estos últimos meses, he estado reclamando a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía el cobro del último pago, siendo agotadora la lucha y todo el procedo de reclamación. La respuesta es siempre





la misma y en la línea del informe de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio. A la espera de recibir dotación presupuestaria."

Como se puede comprobar, la interesada nos muestra, una vez más, su descontento por la falta de abono del último pago reconocido. Igualmente hay que destacar que no es la única solicitante que se ha dirigido a nuestra Defensoría solicitando una solución definitiva en el asunto, y así se lo hemos ido trasladando en todos aquellos expedientes de quejas en los que hemos ido solicitando informe a esa Secretaría General en los últimos años.

Del mismo modo, desde esta Institución compartimos la idea de que las personas solicitantes no tienen por qué sufrir los problemas de gestión de la Junta de Andalucía en la tramitación de las subvenciones en materia de vivienda, la falta de disponibilidad presupuestaria, o los problemas de coordinación con el Ministerio de Fomento, por ello, entendemos que, transcurrido varios años desde entonces, debería buscarse una solución definitiva a este asunto.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, a fecha de cierre de este Informe Anual hemos formulado a la Secretaría General de Vivienda la siguiente **Resolución**:

"Recordatorio de deberes legales recogidos en los preceptos que han sido transcritos.

***Recomendación** para que, atendiendo a la jurisprudencia existente en el asunto y al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata en este expediente de queja y en aquellos otros que se encuentren en las mismas circunstancias, a liquidar los pagos pendientes y reconocidos de las ayudas al alquiler de viviendas que nos ocupan.*

***Sugerencia** para que tanto en este caso concreto, como en aquellos otros que haya en las mismas circunstancias, esto es con subvenciones reconocidas y todavía no abonadas en su totalidad, se valore la posibilidad de iniciar de oficio el reconocimiento de los intereses de demora desde que se aprobaron y se debieron abonar las mismas; en caso contrario, la posibilidad de iniciar de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se les haya podido ocasionar a las personas solicitantes que resultaron beneficiarias ante el impago de la subvención a la que nos venimos refiriendo.*

***Sugerencia** a fin de que se estudie la posibilidad de incorporar el pago de las subvenciones que se regulen en los Planes Autonómicos de vivienda y rehabilitación que en cada momento estén vigentes, en el Decreto 5/2017, de 16 de enero, de garantía de los tiempos de pago, por cuanto que en la actualidad, a juicio de esta Defensoría, no puede discutirse que las actuaciones encaminadas a la realización y satisfacción del derecho a la vivienda se trata de verdaderas prestaciones de servicio público, que deben tener la seguridad de su cobro en un plazo razonable. Plazo de cobro que adquiere mayor importancia, si cabe, en los supuestos en los que la persona beneficiaria, para la justificación de la subvención o ayuda concedida, ha debido asumir el coste económico de la actividad subvencionada con anterioridad."*

En nuestra memoria anual del año 2020 daremos cuenta del resultado final de este expediente.

1.15.2.4.2. Ayudas autonómicas a la vivienda al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo de Andalucía 2008-2012

Durante el ejercicio de 2019, hemos seguido recibiendo, como es costumbre en los últimos años, numerosas quejas en relación con el retraso en la concesión y abono de las ayudas económicas que concedía la Junta de Andalucía con cargo a sus propios presupuestos para la adquisición de viviendas protegidas al amparo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012 de la entonces Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

Como ya dimos cuenta en el anterior Informe Anual, desde la Secretaría General de Vivienda se nos informaba que el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, regulado por el Decreto 141/2016, de 2 de agosto, establecía en su disposición transitoria quinta el régimen aplicable a las ayudas a adquirentes de vivienda protegida, pudiendo ser tramitadas de conformidad con su normativa de aplicación, en función de la disponibilidad presupuestaria, en tanto se publicase la orden a la que hace referencia el artículo 36 de dicho Decreto.



1.15. Vivienda

Además, añadía que se habían dispuesto fondos, concretamente 7,5 millones de euros, en los ejercicios 2016, 2017 y 2018, habiéndose remitido, por aquel entonces, a las Delegaciones Territoriales los fondos correspondientes a la anualidad 2016.

A la vista de tal información, esperábamos que este asunto quedara definitivamente resuelto. Sin embargo, tras las quejas presentadas por las personas interesadas por esta misma casuística en los dos últimos años, de conformidad con la posibilidad que contempla el artículo 10.1 de la Ley 1/1983, de 1 de diciembre, de Defensor del Pueblo Andaluz, procedimos a incoar queja de oficio, **queja 19/3927**, ante la Secretaría General de Vivienda de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.

Por ello, mediante informe emitido por esa Secretaría General, se nos informaba, en síntesis, que no constaba la existencia de ayudas reconocidas y no abonadas, a no ser que se tratase de incidencias en la tramitación del pago. Por otro lado, se nos participaba que el presupuesto de 2019, no incluía una partida específica para estas ayudas en consonancia con lo establecido en el Plan de Vivienda 2016-2020, que únicamente comprometía fondos para los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Y por último, se nos trasladaba que era imprevisible la publicación de la orden prevista en el artículo 36.3 del mismo Plan de Vivienda, anteriormente referida.

Asimismo, paralelamente, hemos ido tramitando de forma individual cada una de las quejas presentadas por las personas interesadas. En todos esos expedientes, las respuestas de la Secretaría General de Vivienda han sido similares: se reafirmaba en el informe remitido en el año 2016 en la queja que se tramitó a instancia de parte por este mismo asunto, que se habían dispuesto fondos durante los ejercicios 2016, 2017 y 2018 para el pago de las ayudas a adquirentes, aplicándose dichos importes por fecha de presentación de solicitud, y que **para el ejercicio 2019 no se había incluido una partida específica para estas ayudas**, salvo para atender incidencias y liquidar las mismas, siendo el nuevo plan de vivienda el que concluyera la situación de esas ayudas.

Igualmente, hemos aprovechado para dar a conocer las diferentes circunstancias de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a esta Institución como última esperanza, a consecuencia de la falta de resolución a sus solicitudes, la incertidumbre ante el desconocimiento de la situación de las referidas subvenciones, así como la poca información sobre las posibilidades de abono de las mismas, refiriendo en todos los supuestos, sentirse engañados por la administración.

En consecuencia, a fecha de cierre de este Informe Anual hemos procedido a formular **Resolución** a la Secretaría General de Vivienda, en la queja de oficio anteriormente citada, en los siguientes términos:

"Recordatorio de deberes legales recogidos en los preceptos que han sido transcritos.

***Recomendación** para que se identifiquen todas aquellas solicitudes de ayuda autonómicas para la adquisición de viviendas protegidas del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012 que, al momento presente, se encuentran sin ser resueltas expresamente, y se dicte la oportuna resolución, a fin de que las personas solicitantes puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado.*

***Sugerencia**, para que en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad activa y acceso a la información pública, se estudie qué tipos de medidas se pueden activar, para informar de forma general a las personas afectadas sobre el estado de las referidas ayudas, así como su posibilidad de cobro, y de este modo despejar la incertidumbre que acecha sobre estas familias.*

***Sugerencia**, para que se nos remita de forma detallada, los motivos por los cuales se ha producido la inactividad de esa administración en relación a la no publicación de la Orden recogida en el artículo 36*

"Para el ejercicio 2019 no se había incluido una partida específica para estas ayudas, salvo para atender incidencias"



del Decreto 141/2016 de 2 de agosto por la que se regula el Plan de Vivienda 2016-2020, a través de la cual se iba a dar respuesta a la situación de las ayudas que nos ocupan y así se nos había transmitido en los sendos informes recibidos en el expediente de queja Q13/5552."

En nuestra memoria anual del año 2020 daremos cuenta del resultado final de este expediente.

1.15.2.5. Permutas de viviendas públicas

Durante el año 2019, se ha aumentado respecto a los anteriores años la necesidad de **permutar viviendas públicas adjudicadas**, ya sean de titularidad autonómica o municipal, por motivos de conflictividad vecinal causados por peleas o reyertas con el vecindario, bien por estar implicadas y sentirse amenazadas, bien manifestando su deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas (queja 19/0377, **queja 19/0436**, queja 19/2576, queja 19/2752, queja 19/4474, etcétera).

Asimismo, otras solicitudes atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de una vivienda adaptada a alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario, normalmente por la existencia de barreras arquitectónicas en el inmueble, por lo que las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas; igualmente sucede con aquellas familias en las que ha cambiado la composición de los miembros de la unidad familiar y solicitan una vivienda con mayores dimensiones al producirse un importante hacinamiento en la misma (queja 19/1292, queja 19/4657, queja 19/6661, etc.).

En estos supuestos es necesaria la intervención de la administración implicada, puesto que está en juego la integridad física y psíquica de sus ocupantes, entre los que se encuentran colectivos que son objeto de especial protección como personas mayores o menores de edad.

Para solicitar la permuta de vivienda en el municipio de Sevilla, es necesario que la persona solicitante esté inscrita en el bolsa de permuta creada por la empresa municipal de la vivienda (Emvisesa), y para ello, deberán cumplir una serie de requisitos: ser arrendatarios legales de la vivienda, encontrarse al corriente en los pagos de renta y cuotas a la comunidad, encontrarse inscritos en el Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla, no estar sometidos al protocolo de convivencia o de recuperación de viviendas vacías y acreditar el cumplimiento de alguna de las causas que han de concurrir para autorizar la permuta.

Por su parte, en la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, se dispone, igualmente, de una bolsa para solicitar la permuta de vivienda, regulada en la Orden de 5 de octubre de 2017, por la que se crea la bolsa de oferta de viviendas y se regula el procedimiento para la declaración de permuta protegida de vivienda, coincidiendo en algunos de los requisitos citados en el párrafo anterior, como por ejemplo, estar al corriente de los recibos del alquiler y las cuotas de comunidad, y ser la persona solicitante la legítima adjudicataria.

Como muestra de la tramitación de quejas sobre estos casos, podemos citar una solicitud de permuta por razones de discapacidad, y otra solicitud de permuta por ser víctima de vandalismo por parte del vecindario.

En la **queja 17/4702**, la persona interesada relataba que su situación seguía siendo la misma. Como antecedentes, hay que mencionar que en el año 2016 se puso en contacto con nuestra Institución exponiéndonos que vivía en un sexto piso de una vivienda municipal, teniendo una hija usuaria de silla de ruedas con un grado de discapacidad del 99%. Solicitaba la permuta o traslado de su vivienda puesto que en su zona se reían de su hija, además de que existía la venta de estupefacientes, pero fundamentalmente por los problemas de acceso del personal de enfermería cada vez que iban a visitar a su hija.

Este expediente de queja se encontraba archivado puesto que de la información facilitada por la administración se desprendía que el asunto se encontraba en vías de solución, ya que el Ayuntamiento de Huelva estaba en coordinación con AVRA para que en el momento que existiese una vivienda adaptada se la ofrecerían a esta unidad familiar.



1.15. Vivienda

Transcurrido un año desde entonces, en 2017 volvieron a contactar con nosotros para informarnos que se encontraban a la espera de que se les adjudicase una vivienda adaptada. Así pues, iniciamos nuestras actuaciones con el citado ayuntamiento, a fin de que nos remitiese informe al respecto. No fue hasta marzo de 2019, tras numerosos reiteros, cuando se registró de entrada en esta Defensoría la información requerida mediante la que se nos participaba que en el mes de julio de 2018 se procedió a proponer a la promotora de la queja como adjudicataria de una vivienda de titularidad autonómica adaptada a las necesidades de su familia. En consecuencia, procedimos al archivo de nuestras actuaciones al encontrarse el asunto solucionado.

Por su parte, en la **queja 19/0436**, la persona promotora nos exponía que llevaban años solicitando la permuta o traslado de vivienda, puesto que residía en un barrio marginal de Sevilla, y su familia estaba sufriendo vandalismo por parte de los vecinos, por lo que nos trasladaba su desesperación al verse afectados sus hijos e hijas menores de edad, e incluso nos relataba que tenían que dormir en el salón ya que les tiraban piedras y fuego a las ventanas. Por último, indicaba que, a pesar de haber presentado en Emviesa varias instancias, no había recibido contestación, ni solución alguna a su grave situación.

Admitida a trámite, procedimos a solicitar informe a Emviesa que nos participaba que la referida familia tenía abierto expediente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda desde febrero de 2019, y que tras el trámite preceptivo le había sido asignada una vivienda en régimen de alquiler, de dos dormitorios, en una de sus promociones, estando pendiente su entrega.

Actualmente, nos encontramos realizando nuevas actuaciones con la citada empresa municipal, tras haber recibido nueva comunicación en la que nos manifiesta que aún no se ha efectuado la entrega de la vivienda en cuestión.

1.15.2.6. La gestión del Parque Público de viviendas

El número de expedientes tramitados relacionados con la gestión del parque público **titularidad tanto de la administración autonómica a cargo de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA**, como de propiedad de algunos ayuntamientos a cargo de sus entes instrumentales de gestión y administración, no ha sido, a diferencia de otros años, una cantidad elevada, sin embargo, sí revestían complejidad en su tramitación, a consecuencia de los asuntos tratados en los mismos.

Nos encontramos con aquellos ciudadanos y ciudadanas que acuden a esta Institución reclamando nuestra intervención ante AVRA, a consecuencia del número de **morosos en la comunidad de vecinos por los impagos de las cuotas de comunidad** de edificios de viviendas plurifamiliares en régimen de arrendamiento, tanto por las personas adjudicatarias legales como por las ocupantes sin título de viviendas del inmueble, de las que AVRA no se hace cargo. Esta situación a su vez, genera otros malestares en las personas residentes en las citadas comunidades, y es que, como consecuencia, se inician conflictos vecinales y falta de mantenimiento de las zonas y servicios comunes (quejas 19/2274, 19/4947 y **queja 19/4456**).

En líneas generales, hasta el momento de elaboración de este informe, las respuestas de AVRA a nuestras peticiones de informe, son similares: se excluye de responsabilidad al considerar que son las propias comunidades de vecinos, representadas por la persona que ostente la presidencia, la que debe iniciar los procedimientos monitorios reclamando a las personas inquilinas el pago de las cuotas de comunidad, así como el requerimiento de la deuda contraída por ese concepto.

No obstante, en relación al mal estado de conservación de los edificios y viviendas de AVRA, debe señalarse que muchas de estas situaciones están causadas por la falta de un adecuado uso, conservación y mantenimiento por parte de las personas arrendatarias, y ocupantes sin título legal para ello.

“Morosos en la comunidad de vecinos por los impagos de las cuotas de comunidad”



Esta Defensoría siempre ha manifestado que la satisfacción de la necesidad de vivienda por quienes no pueden realizarla por sí misma comporta un derecho pero también las obligaciones de adecuado uso, conservación y mantenimiento, y de asumir el pago de las cuotas de comunidad destinadas a esta finalidad. Máxime cuando por parte de AVRA se recuerda que el mantenimiento del parque público residencial que gestiona se realiza básicamente con las rentas que abonan las personas inquilinas, por lo que el impago de las mismas por parte de quienes no cumplen sus obligaciones contractuales limita y merma los derechos de las que sí están al corriente del pago, generándose así un agravio comparativo.

Esta problemática la abordamos en la **Resolución** formulada a esa agencia en la queja 18/2228, en la que la persona reclamante nos trasladaba su desesperación ante la pasividad de AVRA en las ocupaciones ilegítimas de sus viviendas, los impagos en las cuotas de comunidad, y la falta de mantenimiento de sus edificios, e incluso nos manifestaba que debido a la falta de fondos presupuestarios en la comunidad de vecinos, se estaba generando un grave perjuicio para aquellos vecinos y vecinas que de buena fe cumplían sus obligaciones de pago, y entre los que se encontraban, unidades familiares compuestas por menores, mayores y personas con diversidad funcional, destacando la disponibilidad de agua únicamente dos horas al día en pleno periodo estival, o la próxima suspensión del servicio de ascensores ante la imposibilidad de hacer frente al gasto de mantenimiento de los mismos.

De este modo, y entendiendo por parte de esta Defensoría la gravedad de la situación, en la citada resolución recordamos a AVRA sus obligaciones como titular del pleno dominio de sus propiedades, citándole su Estrategia de Gestión del Parque Público de Viviendas 2016-2020, en la que AVRA como gestora del patrimonio público residencial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, marca una programación basada en tres objetivos fundamentales, encontrándose entre ellos la programación de acciones frente a la morosidad.

Constituyendo otro de los ejes de la gestión de los mismos la conservación y mantenimiento del parque público de viviendas, así como una de las líneas principales de actividad de esa agencia, tal y como se plasma en la Estrategia de Gestión del Parque Público de Viviendas 2016-2020, y en el Plan Plurianual de Actuación 2016-2020, aprobándose el Plan de Mejora y Mantenimiento del Parque Público Residencial para garantizar el funcionamiento mínimo de los elementos comunes, y mantener en todo momento las condiciones adecuadas de seguridad, accesibilidad, salubridad, habitabilidad y ornato público de las viviendas que lo integran.

Por último, sobre las quejas tramitadas por las deficiencias constructivas en viviendas públicas en arrendamiento que ocasionan daños y perjuicios a colindantes sin que se lleve a cabo las reparaciones pertinentes, y que desemboca en conflictos vecinales, citar la queja 18/2901, queja 18/0836, **queja 18/1457**, **queja 18/6606**, queja 17/4438, **queja 17/5008**.

A modo de ejemplo, podemos destacar la queja iniciada en ejercicios anteriores y que, actualmente, nos encontramos tramitando, **queja 17/6339**, en la que la persona solicitante nos trasladaba por primera vez su situación en el año 2016, en la que, en síntesis, nos exponía la mala relación convivencial con las personas ocupantes del piso superior que, según nos indicaba, ante la falta de mantenimiento de esta vivienda se estaban produciendo graves daños en su vivienda, siendo imposible su convivencia.

En la gran mayoría de estas quejas, AVRA acepta la pretensión, como se puede observar en la queja 18/0836, en la que se nos manifestaba que estaban sufriendo humedades en el techo, e incluso tenían miedo de que se les pudiese caer el mismo. Tras numerosas actuaciones ante AVRA, finalmente, mediante informe, se nos participaba que se había producido la reparación de las deficiencias expuesta por la persona reclamante.

Esta problemática se extiende a nivel municipal, sin embargo, el resultado no es tan optimista si lo comparamos con las pretensiones aceptadas por AVRA. En este contexto, las empresas municipales encargadas de gestionar el parque público de sus municipios, son reacias en la mayoría de las ocasiones a ejercer sus obligaciones legales en relación al mantenimiento tanto de los edificios y viviendas, así como de ejercer su responsabilidad ante los impagos de las cuotas de comunidad que, genera a su vez conflictos vecinales, por ello, debemos destacar el buen resultado del protocolo de convivencia de EMVISESA, (quejas 17/1063; 18/1880; **queja 19/0354**; 17/1062; 18/3299; 18/5578; 16/2423).



En la queja 19/3313, actualmente en tramitación, se relataba un supuesto similar al anteriormente mencionado respecto a AVRA. Se nos decía que la mayor parte de las viviendas del edificio en cuestión son propiedad de entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (PROCASA), encontrándose dichas viviendas en régimen de arrendamiento. Se nos manifestaba que las personas arrendatarias no asumían la obligación del pago de las cuotas de comunidad, por lo que se adeudaba una gran cantidad dineraria por ese concepto.

Añadían que en varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a la mencionada entidad, sin que se hubiese tomado alguna medida para solventar el problema. Además, en su última comunicación, la persona solicitante nos exponía que se añadían a esta problemática, los impagos generados a la empresa de ascensores, y la imposibilidad de asumir los arreglos necesarios para garantizar agua caliente en sus viviendas, todo ello generado por los impagos de dichas cuotas, tanto por las personas residente a título legal como por las ocupantes sin título.

En la queja 18/5578, se nos trasladaba que desde la entrega de las llaves de la vivienda a la persona adjudicataria, ésta había reclamado en varias ocasiones a EMVISESA varios desperfectos, sin embargo, no se habían atendido sus peticiones. Finalmente, se procedió al archivo del expediente tras la recepción de informe de esta empresa municipal, participándonos el arreglo de las deficiencias reclamadas.

1.15.2.7. Otras Cuestiones en materia de vivienda

Otro de los asuntos que se nos han planteado durante el año 2019 en materia de vivienda, es el relativo al **retraso en la devolución de las fianzas** depositadas por las personas arrendadoras una vez que suscribían el contrato de arrendamiento, en la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Todas las quejas tramitadas por esta casuística coinciden con el descontento de las personas depositantes sobre el perjuicio económico que se les causa, aun temporalmente, así como la desigualdad entre las consecuencias que se derivan en el retraso del depósito por las personas arrendadoras, y el retraso en la devolución de la fianza por AVRA (**queja 19/1255**; **queja 19/1528**; **queja 19/2516**).

Sin embargo, debemos enfatizar el buen resultado que han tenido estos expedientes de quejas, con la rápida respuesta de AVRA para solucionar estos problemas. Así, en los informes recibidos en esta Defensoría, se nos trasladaba que el artículo 83.2 de la Ley 8/1997 de 23 de diciembre, regula que tras la presentación de la solicitud de devolución de la fianza depositada, AVRA dispone del plazo de un mes para efectuar dicha devolución, y en caso contrario, se devengarán los intereses de demora correspondientes.

Como modelo de esta situación, invocamos el expediente de **queja 19/2516** en el que se relataba la dificultad de la persona arrendadora en el pago de la fianza a la persona arrendataria una vez expirado el contrato, suponiendo una merma significativa de sus ingresos que debía soportar hasta que AVRA le devolviese la fianza depositada.

Solicitado informe, se nos participaba que, con fecha 3 de mayo de 2019, se solicitó por la persona interesada la devolución del depósito de fianza, firmándose la propuesta de pago el 21 de mayo de 2019, informándonos que el pago se efectuó con 8 días de retraso debido a una incidencia de carácter administrativo, lamentándose esa agencia por las consecuencias que hubiese podido acarrear a la persona reclamante; además, se habían devengado los intereses de demora correspondientes.

Por otro lado, se ha observado un elevado número de quejas tramitadas por diferente casuística cuyo motivo principal de queja era el silencio de la administración ante las instancias presentadas por las personas solicitantes (**queja 18/5957**; **queja 18/6408**; **queja 18/7340**; **queja 19/0556**; **queja 19/2291**; **queja 19/5191**; queja 19/3204; **queja 19/1770**).

En estos expedientes, nuestra intervención se centró en solicitar a la administración correspondiente, sin entrar en el fondo del asunto, una respuesta expresa a los escritos presentados por las personas interesadas, ya fueran escritos de petición o escritos de reclamación.

Podemos citar los siguientes expedientes de quejas, a modo de ejemplo.



En la **queja 18/5267**, la persona promotora solicitaba nuestra intervención puesto que, tras numerosas instancias presentadas en la entonces Delegación Provincial de Córdoba de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, y posteriormente a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para el otorgamiento de escrituras públicas de compraventa de la vivienda que adquirió en 2004, hasta la fecha de presentación de queja en nuestra Institución no había recibido respuesta.

Admitida a trámite, procedimos a solicitar informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en el que se nos participaba que en el año 2008, desde la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda en Córdoba, se había remitido oficio a la Notaría correspondiente adjuntando toda la documentación necesaria para la otorgación de la escritura de elevación a público del contrato privado de compraventa.

Sin embargo, se nos informaba que, a pesar de aparecer en la base de datos de AVRA tal vivienda como escriturada, fue a raíz de la información remitida por la persona solicitante en la que se comprobó que debió producirse un error. Tras contactar personal de esa Agencia con la Notaría, comprobaron que no disponían de la documentación que, en su día, remitió la delegación territorial. En consecuencia, AVRA se lamentaba en su informe de los perjuicios ocasionados a la persona promotora de la queja, indicándonos que desde dicha agencia y la delegación territorial, se estaban realizando todas las gestiones oportunas para solucionar el problema.

En la **queja 19/2904**, la persona solicitante nos exponía que en el mes de marzo de 2019 firmó el documento de reserva de una vivienda. Nos informaba que desde la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (EMVISESA), se le comunicó que podría habitar dicho inmueble en el plazo de un mes a contar desde la fecha de la firma del documento (21 de marzo de 2019). Nos manifestaba la urgencia de trasladarse a la vivienda puesto que seguía sufriendo, tanto ella como su hija, acoso por parte del vecindario, lo que perjudicaba gravemente su salud.

De este modo, nos dirigimos a la citada empresa municipal quien, mediante informe, nos trasladaba, entre otras cuestiones, que se le entregaría la posesión de la vivienda cuando se efectuase la recuperación de la misma, extremo éste que se le había comunicado a la persona reclamante en varias ocasiones. No obstante, se nos manifestaba que tras la recuperación de la vivienda, se había puesto de manifiesto por parte del personal técnico la necesidad de realizar algunas obras de adecuación, comunicándonos que, finalmente, la persona adjudicataria se había instalado en la vivienda el día 10 de julio de 2019.

Por último, en la queja 18/1808, la persona solicitante nos trasladaba que, con fecha 25 de marzo y 19 de octubre de 2017, presentó instancias en el Ayuntamiento de Huelva, sin que a la fecha de presentación de la queja en esta Defensoría, hubiese recibido respuesta en sentido alguno.

Admitida a trámite, solicitábamos del ayuntamiento una respuesta expresa a las citadas instancias. No obstante, a pesar de nuestras numerosas gestiones, seguíamos sin recibir respuesta, por ello procedimos a formular Resolución en los siguientes términos:

"[...]

A la vista de ello, debemos trasladarle las siguientes **CONSIDERACIONES:**

Primera. - El silencio de ese organismo supone un incumplimiento del deber legal de colaborar con esta Institución en sus investigaciones e inspecciones.

Segunda. - El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera sea su forma de iniciación. Debe añadirse que el apartado 6 del artículo antes citado establece que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Tercera. - Como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía (artículo 31) garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las



Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula la siguiente

RESOLUCIÓN:

Recordatorio del deber legal de colaboración contenido en el artículo 19.1 de la Ley reguladora de esta Institución, ya citada, por el que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma está obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones.

Recordatorio del deber legal de observar el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las Administraciones de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y del artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable.

Recomendación para que, informando a esta Institución, se emita una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que formuló el interesado señalando, en su caso, las razones por las que no se haya estimado procedente acceder a ello o no haya sido posible."

En este sentido, en noviembre de 2019 (ocho meses después del inicio de nuestras actuaciones), recibimos respuesta de esa administración local en la que se nos participaba que, tras las visitas realizadas por profesionales técnicos el pasado mes de octubre de 2019, se encontraba evaluando las posibles deficiencias en la vivienda, así como la competencia para su posterior resolución.

A la vista de la respuesta de la administración, esta Defensoría entendía que, en términos generales, se había aceptado la Recomendación formulada, al poner fin a la situación de falta de respuesta a sus escritos que motivó nuestra intervención. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.15.3. Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.1. Quejas de oficio.

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 19/2709**: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa al retraso en la resolución de las ayudas al alquiler 2018.
- **Queja 19/3927**: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa a las dilaciones en el pago de las subvenciones concedidas en el Plan Concertado Vivienda y Suelo 2008-2012.

1.15.3.2. Colaboración de las administraciones

En el ejercicio 2019 la colaboración de la Administración autonómica responsable en materia de Vivienda para con esta Institución, concretada en dar la preceptiva respuesta e información solicitada, podemos decir que en general ha sido rápida, salvo casos muy concretos en los que la dilación ha sido la excepción.

No podemos decir lo mismo de la colaboración de algunos ayuntamientos andaluces a los que nos hemos dirigido, cuya reiterada falta de respuesta a las peticiones de información han dado lugar a que hayamos tenido que formular resoluciones con recomendaciones de colaboración para con esta Institución.