



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.