



## 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 Emvisesa varias instancias, no había recibido contestación, ni solución alguna a su grave situación.

Admitida a trámite, procedimos a solicitar informe a Emvisesa 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.