



Por otra parte, también hemos seguido detectado en este año, a raíz de quejas tramitadas a instancia de parte, la **inexistencia de Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, su desactualización o su no utilización para efectuar las propuestas de adjudicación de viviendas del parque público que quedan vacantes **en municipios pequeños**, lo que ha dado lugar a que hayamos efectuado varias resoluciones recomendando su puesta en marcha, pues se da la circunstancia de que en Andalucía para poder acceder a vivienda calificada como protegida por la administración hay que estar obligatoriamente inscrito como demandante en estos registros públicos.

En relación con esta cuestión, la situación de muchas de las personas que se dirigen a esta Institución en demanda de ayuda por necesidad de vivienda, de exclusión social o en riesgo de estarlo, gran parte de ellas pertenecientes a colectivos vulnerables, las haría tributarias de la excepción a la adjudicación a través del RPMDVP, según 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 por lo que, como hemos dicho en otros informes anuales, este procedimiento excepcional puede convertirse como el normal ante la escasa vivienda pública vacante a adjudicar y el gran número de situaciones personales, sociales y económicas límites en el que se encuentran muchas de las familias andaluzas, dándose ya la paradoja de que en algunos municipios hay listados de familias que serían tributarias de acceder a viviendas públicas por este procedimiento previsto para situaciones de emergencia.

...

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Necesidad de vivienda

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 vengan 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 (RPMDVP)**, 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 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 trasladándolos 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 trámite 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, 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.

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

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 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 hacia 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.

1.15.2.5. 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 interesaba 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.

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

...
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

...
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 ultimo, 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

1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 15/1094:** dirigida a la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), relativa a deficiencias constructivas de Emvisesa en Los Bermejales.
- Queja 17/4853: dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a silencio ante reclamación.

2. Área de mediación

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...
Resulta también destacable el casi 43% de quejas mediadas, referidas en su mayoría a problemas ciudadanos con la Administración local, sobre urbanismo, servicios a urbanizaciones en entornos rurales, próximos a los núcleos urbanos de los municipios de los cuales dependen. Se aprecia un **ascenso significativo en las quejas mediadas relativas a temas de contaminación acústica y problemáticas de ruido** (24%) con uno alto índice de resultados con acuerdos. Estos acuerdos han incorporado en algunos casos medidas y compromisos concretos (citamos, a título ilustrativo, los referidos a las atracciones de feria en la queja 19/4480).

...