



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 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

#### 1.15.3.3. 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).

...