



resoluciones por plusvalía. Sin que la referida Resolución fuere contestada por el Ayuntamiento, procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

### 1.3.. Dependencia y Servicios sociales

#### 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.3.2.2. Personas con discapacidad

##### 1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

##### 1.3.2.2.5.1. Igualdad, Urbanismo y Vivienda

...

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan otros problemas derivados de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad; o la existencia de barreras en edificios, servicios o incluso medios de transporte públicos (**queja 16/0706, queja 17/2685, queja 17/6728, queja 18/3367, queja 18/7418, queja 19/0402, queja 19/0404, queja 18/4487, queja 19/2010**).

Asimismo, queremos dejar constancia de que, de oficio a finales de 2018, iniciamos la **queja 18/7272**, aún en tramitación, sobre la necesidad de adaptación de los bloques de viviendas plurifamiliares, para resultar accesibles a **personas con discapacidad y mayores de 70 años**, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010 y cuyo plazo terminó el 31 de diciembre de 2017.

...

### 1.6. Igualdad de Género

#### 1.6.1. Introducción

...

Especialmente dramáticas son las quejas en materia de **vivienda** presentadas por mujeres víctimas de violencia de género; ello debido a que a su condición de víctima se unen otros muchos factores de vulnerabilidad que agravan su situación, colocándolas al borde de la exclusión cuando no en verdadera situación de exclusión social. Nos referimos a las mujeres víctimas de esta lacra social que además son titulares de familias monoparentales con personas menores a cargo; ellas mismas o alguno de sus hijos e hijas, con discapacidades reconocidas; con carencia casi absoluta de ingresos, sin empleo o con empleos precarios o en economía informal; en situaciones también de extrema exclusión residencial, como es el ocupar viviendas ya sean públicas o privadas de entidades financieras sin título legal para ello; o que van a ser desahuciadas por falta de pago de la renta de la vivienda que tienen alquilada en fechas muy próximas, etc.

...

#### 1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.6.2.6. Vivienda

Un buen número de las quejas que en materia de vivienda se presentan anualmente ante esta Defensoría, como venimos insistiendo año tras año en esta Memoria Anual, se basan en la necesidad de acceder a este bien básico por parte de muchas familias andaluzas que acuden a nosotros en demanda de ayuda



para poder satisfacer este derecho al no poder satisfacerlo por sus propios medios en el mercado libre, fundamentalmente, por carecer de recursos económicos suficientes para ello, por lo que necesitan la ayuda de la administración.

Muchas de estas quejas por necesidad de vivienda se presentan por familias monomarentales, mujeres-madres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario que no cuentan casi con ningún recuso económico o con algunos de muy escasa cuantía, en situación desempleo o con empleos precarios, siendo subsidiarias de prestaciones y ayudas sociales.

Por otra parte, en este año 2019, siguiendo la tendencia ya iniciada en 2018, podemos afirmar que gran parte de estas quejas y un mayor número de ellas, ponen de manifiesto la necesidad de acceder a una vivienda asequible y por tanto calificada como protegida de titularidad de la administración ya que son estas las que pagan unas rentas más bajas respecto de los alquileres del mercado libre, de familias compuestas por mujeres solas con cargas familiares en situación de desahucio, en trámite o ya consumado por falta de pago de la renta al carecer de recursos económicos suficientes para ello.

También hemos de reseñar que se ha producido un aumento de las quejas de necesidad de vivienda a causa de los procedimientos judiciales o administrativos encaminados al desalojo de viviendas ocupadas sin título legal para ello, bien de titularidad de entidades financieras o de viviendas de propiedad pública en régimen de alquiler.

La solicitud de ayuda que se nos efectúa en estos casos va encaminada a poder regularizar la situación en las viviendas que vienen ocupando o bien, para que pueda adjudicárseles una vivienda pública en arrendamiento con un alquiler asequible que puedan pagar.

El haber perdido la vivienda habitual por alguna de las causas citadas con anterioridad y estar en situación de hacinamiento alojadas en casa de otros familiares u ocupando viviendas en deficientes condiciones de habitabilidad, circunstancias estas que dificultan gravemente el desarrollo normalizado de las personas menores a cargo, también suelen motivar el que se dirijan a esta Institución en demanda de ayuda.

Estas mujeres y la situación en la que se encuentran sus familias, suele ser conocida por los servicios sociales comunitarios pues, además de necesidad de vivienda presentan otras carencias tanto psicosociales como económicas.

En todos estos supuestos, nos dirigimos en demanda de información tanto a los servicios municipales o entidades instrumentales de los ayuntamientos que ejercen las competencias en materia de vivienda a fin de conocer los recursos existentes y que se puedan ofrecer para solucionar la necesidad de vivienda, como a los servicios sociales comunitarios que son lo que nos informan de las intervenciones que han llevado a cabo con las unidades familiares y de las ayudas económicas de emergencia que se hayan concedido para contribuir a la satisfacción de necesidades básicas como alimentos, incluyendo también el pago del alquiler o de los suministros domiciliarios de electricidad y agua.

Asimismo, y según sea el caso, llevamos a cabo labores de intermediación con la propiedad de los inmuebles ocupados, esto es con la entidad de crédito titular o su filial inmobiliaria, todo hay que decirlo, con escaso éxito en este ejercicio, o bien nos dirigimos a la administración propietaria ya sea municipal o autonómica, la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA.

Algunas de estas mujeres tienen otros factores de vulnerabilidad añadidos como es que son o haber sido víctimas de violencia de género, aunque todas ellas tienen un denominador común, una carencia casi absoluta de ingresos, por lo que son tributarias de ayudas públicas, tienen personas menores o adultas con alguna discapacidad a su cargo y por todo ello, mantienen unas muy difíciles condiciones de vida ya que en muchas ocasiones no pueden ni satisfacer las necesidades básicas de su familia.

Como botón de muestra de las quejas de este tipo citamos la queja 19/3547 en la que la interesada nos trasladaba la difícil situación en la que se encontraba con dos menores a su cargo. Nos indicaba que era víctima de violencia de género, y que su agresor incumplía la orden de alejamiento, por lo que se vio obligada a abandonar la vivienda de titularidad autonómica de la que era adjudicataria, instalándose en la vivienda de un familiar de uno de sus hijos.



Posteriormente, ante la gravedad de la situación, y el riesgo que corría su familia, se instaló en una casa de acogida en otra provincia. Pasado un tiempo, debía abandonar dicha casa sin tener alternativa habitacional alguna, por ello, solicitaba la permuta de la vivienda de la que era legítima adjudicataria.

Por último, nos manifestaba que se encontraba en situación de desempleo, y carecía de ingresos económicos para poder intentar acceder a una vivienda de titularidad privada.

En la queja 19/5184 su promotora nos decía textualmente lo siguiente: *"Hola buenos días mi nombre es..., vivo en ..., en 2017 tuve que ir a una casa de acogida con mi hija, soy víctima violencia de género, mi hija aún sigue en terapia, tuve que volver por un problema de salud grave he sido operada en febrero de ....., cobro el RAI (430), pago 360 de alquiler, tengo que pedir a los servicios sociales ayudas para comer a Cáritas alimentos y para que me ayuden al agua y luz, mi hija tiene y necesita ropa, la situación es desesperante ya que además por mi situación no puedo trabajar, he solicitado vivienda en ..., cumpliendo todos los requisitos me contesta ni me dicen que opto por una vivienda de alquiler con derecho a compra, pero ya ha pasado más de un año y aún nada, los servicios sociales de mi pueblo no tienen vivienda que facilitarme, necesito una vivienda de alquiler social o alquiler más económico para poder sobrevivir algo mejor, estoy viviendo una situación muy lamentable, no tengo apoyo ni ayuda familiar de nadie, y pediría por favor que me escuchase, y solo quiero tener una vivienda digna y comer todos los días, estoy cansada de ir... al ayuntamiento, a servicios sociales de mi pueblo, y no se qué más hacer, solo quiero una vivienda que pueda pagar que sea económica y que me quede algo para poder comer y echar el mes, me gustaría que me ayudase y me dijese qué puedo hacer, no entiendo habiendo tanta obra social, tantas viviendas en Sevilla de ...que están vacías, y casos como el mío que estamos en exclusión social total y con unas necesidades básicas bestiales, por favor me gustaría que me contestaste y me ayudase y si no fuera así que me indiquen cómo hacerlo y a que puerta tocar ya que llevo tocadas muchas puertas, la situación ya es insostenible ya no es por mí sino por mi hija ..."*

En la queja 19/5701 su promotora nos decía que como madre nos trasladaba la difícil situación en la que se encontraba su hija de 27 años. Refería que ella es bipolar por lo que frecuentemente discute con su hija. En una de las discusiones su hija abandonó junto a sus dos nietos menores de edad la vivienda y ocupó una de AVRA que se encuentra deshabitada desde hace 12 años. Nos trasladaba su preocupación puesto que se encontraba residiendo en la mencionada vivienda sin agua ni luz. Su hija es víctima violencia de género.

## 1.10. Personas migrantes

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.6. Derecho al acceso a una vivienda de las personas migrantes

Las dificultades con las que se encuentran los vecinos extranjeros para acceder a una vivienda están influenciadas por el propio itinerario migratorio, aunque en muchas de sus características no difieren de las que sufre la población autóctona. La crisis económica, supuso la **pérdida de la vivienda de muchas familias extranjeras a las que les resultaba imposible hacer frente al pago de la cuota hipotecaria o de su renta**, por lo que nos encontramos en el mismo escenario que el de las familias españolas, agravado quizás porque en el caso de las familias de migrantes sus redes sociales y familiares son más débiles.

En esta situación se encontraba la promotora de la queja 19/3939 de la que pasamos a detallar la situación de partida y la actuación de la Administración ante este tipo de supuestos.

Su promotora nos remitía el siguiente escrito:

*"«Mi unidad familiar está compuesta por cuatro miembros, mi marido ( , ) , mi hijo menor de edad... ( 14 años) y mi hija ... (8 años). En este momento me encuentro pendiente de un lanzamiento que está previsto se lleve a cabo el siete de octubre de este año.*

*Desde la notificación por parte de la propietaria de que no quería renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda, he realizado varias gestiones de cara a poder dejar la vivienda donde nos encontramos viviendo yo y mi familia. Yo desde 2016 sufro cáncer de mama y actualmente me encuentro pendiente*