



hemos interesado la remisión del oportuno informe a la Coordinación Autonómica de Salud Mental, que lo ha remitido en el último trimestre de 2019, estando en proceso de valorar la información proporcionada en el mismo.

Finalmente, en el plano más sustantivo de los **tratamientos**, culminamos la dación de cuenta de este apartado con la conclusión definitiva de las actuaciones que tuvieron por objeto el tratamiento asertivo comunitario (**queja 16/5473**), de cuyo fondo ya hicimos un pormenorizado relato en el Informe Anual 2018, para limitarnos en esta ocasión a referir que la Coordinación Autonómica de Salud Mental, aceptó nuestras Recomendaciones, manifestando la intención de realizar un análisis de situación de los programas de tratamiento asertivo comunitario desde el Plan Andaluz de Salud Mental en coordinación con la Escuela Andaluza de Salud Pública, la práctica de un seguimiento de su grado de implantación y la necesidad de que se cuente con los mismos en todas las áreas.

## 1.12. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.12.1. Introducción

...

En este apartado introductorio, y por lo que hace a los suministros básicos, cabe mencionar que, en abril de 2019, el Consejo de Ministros aprobaba la **Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética**, dando así cumplimiento al mandato contenido en el **Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores**.

Esta Institución valora positivamente el contenido de este documento, ya que incluye un análisis crítico de las medidas adoptadas para afrontar las situaciones de pobreza energética, que resulta plenamente coincidente con las valoraciones realizadas en reiteradas ocasiones por esta Defensoría.

Así, venimos denunciando las deficiencias y carencias de los mecanismos puestos en marcha para afrontar este importante problema social, en particular en lo referido al nuevo modelo de **bono social eléctrico**, cuya implementación ha defraudado las expectativas generadas y ha provocado una significativa disminución del número de personas beneficiarias. Un descenso que es atribuible a diversas razones, entre las que destaca la excesiva complejidad del procedimiento de solicitud y concesión.

Las propuestas que incluye la Estrategia, y particularmente el nuevo diseño del bono social eléctrico, van en la línea de las propuestas formuladas por esta Institución para solventar las carencias y deficiencias detectadas. Debemos destacar el acierto de las medidas que prevén la concesión automática del bono a aquellas personas que perciban prestaciones asociadas a un escaso nivel de renta y la asunción por las administraciones públicas del proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario de este bono.

Retirar esta competencia a las comercializadoras eléctricas simplificará y agilizará los procedimientos, incrementará las garantías de los consumidores y supondrá una mejor salvaguarda del derecho a la protección de datos personales.

También nos parece acertada la prevalencia que se da al criterio renta en el otorgamiento de estas ayudas y la universalización de las mismas incluyendo al conjunto de suministros energéticos, tanto eléctricos como térmicos.

La toma en consideración de la variabilidad climática entre las diferentes zonas del territorio nacional, como criterio para el otorgamiento de las ayudas, supondrá también un avance en la aplicación del principio de equidad en la concesión de estas prestaciones sociales.

Por último, debemos destacar la inclusión de diversos mecanismos dirigidos a mejorar la eficiencia energética de los hogares afectados por situaciones de pobreza energética, ya que consideramos estas medidas como un instrumento indispensable para afrontar de forma integral el problema.

**Los buenos propósitos de esta Estrategia aún no se han convertido en normas de obligado cumplimiento, pese al tiempo transcurrido desde su aprobación.**

No podemos dejar de destacar los datos aportados por la Estrategia de personas en dicha situación, que hacían referencia a la existencia de entre 3,5 y 8,1 millones de personas, en función del indicador



## 4. Dependencia y Servicios Sociales

utilizado (gasto desproporcionado, pobreza energética escondida, temperatura inadecuada de la vivienda en invierno y retraso en el pago).

Confiamos en que el inicio de una nueva legislatura pueda dar a luz tales normas estatales para la adecuada atención de las personas en situación de pobreza energética.

También debemos llamar la atención acerca de los datos publicados en noviembre de 2019 por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), referidos a la falta de conocimiento por parte de un importante porcentaje de consumidores acerca de los distintos tipos de contratación en el mercado eléctrico o incluso del contrato que tienen suscrito.

Destaca también entre estos datos que en torno a un tercio de los hogares españoles desconociera la existencia del bono social.

Continuando con los suministros básicos, nos congratulábamos el año pasado por la aprobación de la **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**, ya que incorporó un nuevo precepto a la Ley de Aguas de Andalucía para «la garantía y protección del **derecho humano al agua** entendido como el acceso universal, de carácter domiciliario y a un precio accesible y unitario, de un volumen de agua apta para el consumo humano para atender las necesidades básicas, así como al saneamiento».

Sin embargo, un año después no se ha producido el necesario desarrollo reglamentario para su efectividad pues quedan pendientes de concreción las condiciones de prestación y acceso al derecho humano al agua, concebido como **mínimo vital**.

**“Cambio urgente en la regulación de los contratos hipotecarios para evitar situaciones de abuso e injusticia por parte de las entidades de crédito”**

Esperábamos que dicho desarrollo reglamentario se produjese a través del anunciado Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, pero este ni siquiera se habría sometido a aprobación inicial.

Por ello instamos a la Junta de Andalucía a la aprobación definitiva de esta norma, cuyos contenidos fueron mayoritariamente consensuados a través de una participación promovida desde la propia administración.

Resulta urgente ya contar con un mínimo común para toda Andalucía respecto de cuestiones esenciales en materia de suministro domiciliario de agua. Cuestiones como la

concreción del derecho humano al agua, pero también otras relativas a la gestión del ciclo integral del agua, algunas de los cuales ya mencionábamos en nuestro Informe Especial al Parlamento de Andalucía **“Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos”**, presentado en diciembre de 2015.

...

En relación con los servicios financieros y las dificultades en su acceso por parte de determinados colectivos (**exclusión financiera**), hemos de destacar la aprobación de la **Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación**.

Mediante dicha norma reglamentaria se concretaron las condiciones sobre los servicios que ofrece la **cuenta de pago básica**, comisiones máximas (tres euros) y publicidad e información que deben ofrecer las entidades de crédito, según había ordenado el **Real Decreto-Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones**.

Posteriormente se aprobaba el **Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera**.

Con esta norma reglamentaria se da un nuevo paso en la consecución del objetivo de inclusión financiera, determinando qué ha de entenderse por situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera para poder beneficiarse de la gratuidad de la cuenta de pago básica.

...



## 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.12.2.1. Servicios de interés general

#### 1.12.2.1.1. Energía

##### 1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

Aunque en menor medida, se han repetido las quejas por dificultades en la tramitación de solicitudes de bono social, bien por la imposibilidad de acceso a los datos de renta o bien por el requerimiento de documentación aportada o innecesaria.

En algunos casos se informa a la persona promotora de queja de los motivos que justificarían el rechazo de su solicitud (como la necesidad de regularizar la situación fiscal con la AEAT o presentar certificados reglamentarios). En otras ocasiones obtenemos una resolución favorable a la concesión del **bono social** (queja 18/5665, queja 18/6373, queja 19/1160, queja 19/3407).

Algunas de las quejas referidas a la imposibilidad de acceso a los datos de renta las hemos derivado al Defensor estatal cuando la solicitud de bono social resulta denegada, pese a haber acreditado la renta de la unidad familiar mediante certificados de la AEAT (quejas 19/0627, 19/0757, 19/1069, 19/1159, 19/1161 y 19/1162).

Hemos trasladado a dicha Institución nuestras valoraciones acerca de la presentación de certificados de imputaciones de renta ante la comercializadora de referencia, como vía para suplir cualquier problema de comprobación de datos por parte de la aplicación telemática creada al efecto.

Al respecto el Defensor del Pueblo nos ha indicado que ha trasladado dichas quejas a la CNMC con objeto de que compruebe si la comercializadora pudiera haber incurrido en alguna conducta prohibida por la Ley del Sector Eléctrico relacionada con la tramitación o aplicación del bono social y, en su caso, tome las medidas oportunas en ejercicio de su competencia.

En la tramitación de algunas de estas quejas hemos solicitado a la comercializadora de referencia aclaración de los motivos por los que no se tenía en cuenta el certificado de la AEAT aportado junto a la solicitud de bono social.

Hemos defendido que este certificado debe prevalecer sobre la respuesta obtenida a través de la aplicación telemática para gestión del bono social, de acuerdo con la información proporcionada por la propia Endesa en la tramitación de la queja 19/1160.

De acuerdo con la **Orden ETU/943/2017**, de 6 de octubre, así como la **Resolución de 15 de noviembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Energía**, por la que se pone en marcha la aplicación telemática que permite la comprobación de requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, entendemos que la tarea de comprobación de este requisito recae sobre la comercializadora cuando el consumidor aporta su declaración de renta o, en su defecto, el certificado de imputaciones al no tener obligación de presentar renta.

Por otro lado hemos señalado que, cuando no constan ingresos en el certificado, la comercializadora no puede discriminar en qué categoría de bono social incluir a la persona que solicita el bono social (consumidor vulnerable o consumidor vulnerable severo). A nuestro juicio, en estos casos debería optarse por la consideración como consumidor vulnerable severo atendiendo a la falta de ingresos certificada por la AEAT.

La comercializadora de referencia Energía XXI nos ha contestado que el cliente debe aportar en todo caso certificado de imputaciones, no siendo válido un certificado de la AEAT indicando que no se presentó renta en el ejercicio correspondiente.

**“Información y asesoramiento que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico”**



Por último en este apartado nos parece oportuno informar acerca de los trámites cursados en la actuación de oficio que iniciamos con objeto de solicitar a las Administraciones públicas la adopción de medidas de **información y asesoramiento** que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico (**queja 18/2248**).

Uno de los asuntos que abordamos fue la necesidad de una campaña de difusión informativa generalizada, a través del Ministerio competente en materia de energía.

Dado el nivel de la Administración competente en la materia, trasladábamos una petición al Defensor del Pueblo estatal en tal sentido por si consideraba oportuno iniciar las correspondientes actuaciones.

Dicho Comisionado nos ha informado de las recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Energía en relación con la gestión e información sobre el bono social y la acreditación de la condición de consumidor vulnerable.

Según los datos facilitados por dicho órgano directivo, se habría constatado una tendencia creciente del número de solicitudes tramitadas y concedidas del bono social eléctrico, lo cual se valora como indicio de que los consumidores conocen su existencia y que tiene a su alcance cauces para formalizar la solicitud.

Como aspecto de interés puesto de manifiesto en la actuación del Comisionado de las Cortes Generales cabe señalar que haya requerido un sistema de recursos que obligue a la administración a verificar si la denegación del bono social solicitado fue conforme a derecho, superando los procesos de mediación voluntaria actualmente vigentes al remitir a los servicios de consumo.

En cuanto al otorgamiento de ayudas para pago de suministro eléctrico a personas en situación de exclusión social, son cada vez menos las quejas que se reciben por riesgo de corte de suministro. A veces se refieren a la necesidad de regularizar el contrato de suministro y la falta de medios para hacerlo.

Normalmente este tipo de quejas se refieren a dificultades en el contacto con los Servicios Sociales Comunitarios o bien a las dilaciones o el rechazo de pago de ayudas (**queja 19/0070, queja 19/1704, queja 19/1846, queja 19/1907, queja 19/2293**).

En estos casos nuestra actuación habitualmente se dirige al correspondiente Ayuntamiento, sin perjuicio de solicitar la colaboración de la comercializadora eléctrica con objeto de ampliar las circunstancias relativas a la queja.

Finalmente queremos dejar de manifiesto que nos sorprende en algunos de estos casos que las facturas impagadas no cuenten con bono social, pese a que se trata de personas en situación de exclusión social, siendo una de nuestras primeras intervenciones orientar al cambio de contrato de suministro.

### 1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

...

Varias de estas quejas se referían al **corte de suministro** efectuado por impago de algún recibo (quejas 19/2300, 19/3659 y 19/5178).

En la tramitación de estas quejas nos hemos interesado por motivos por los que se acude al corte de suministro ante el impago de una sola factura y/o por cuantía escasa. Asimismo hemos centrado nuestra atención en la notificación cursada al cliente para avisar del posible corte por la situación de impago, de acuerdo con las exigencias del **Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía** (en adelante RSDA).

Para proceder a la suspensión del suministro exige el artículo 67 RSDA que la entidad suministradora curse aviso al cliente por correo certificado con acuse de recibo o cualquier medio que permita tener la certeza de su recepción.

En relación con la constancia de la notificación se ha entendido suficiente con el correo certificado a la dirección que consta en la póliza de suministro si no se recoge la carta en la oficina de correos tras dejar aviso por ausencia en el domicilio.

Sin embargo esta Institución viene defendiendo la necesidad de realizar todas las actuaciones posibles dirigidas a asegurar la efectiva recepción de la notificación al cliente, cuando se trata del suministro en vivienda habitual.



## 4. Dependencia y Servicios Sociales

Sobre este asunto nos extendíamos en el Informe Especial al Parlamento de Andalucía "**Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos**" sugiriendo que la notificación siguiera lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo cuando la entidad suministradora actúa en régimen de derecho público, o en la normativa civil cuando lo hace en régimen de derecho privado.

También hacíamos mención a la posibilidad de utilizar medios alternativos como llamadas telefónicas, correo electrónico, visita personal o cuantas se estimen oportunas para garantizar dicho resultado.

En este sentido observamos que la normativa reguladora del sector eléctrico ha recogido expresamente garantías adicionales para asegurar la notificación del aviso de suspensión de suministro de electricidad a personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

Así, el artículo 19 del **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica**, establece la obligación de efectuar un segundo requerimiento, en el supuesto de notificación infructuosa, transcurridos siete días hábiles desde el primero. Añade que, de existir vías alternativas de notificación, se emplearán preferiblemente en este segundo requerimiento. Solo si realizado este segundo requerimiento no es posible su notificación, se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

Estimamos oportuno que este tipo de previsiones viniera recogida en la normativa autonómica sobre ciclo integral del agua y, en tanto la misma no se aprueba, que las entidades suministradoras aplicasen criterios parecidos a la hora de interpretar el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 67 RSDA.

Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, suponemos que por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Podemos señalar la queja **18/6171**, que archivamos tras conocer las ayudas que había recibido la familia para el pago de suministros básicos y que se le ofrecía la posibilidad de acogerse al Mínimo Vital Básico para el abastecimiento de agua a familias en riesgo de exclusión social.

En el caso de la queja 19/0215 venimos insistiendo ante el Ayuntamiento de Huelva en la oportunidad de impulsar programas que faciliten la individualización de contadores o la posibilidad de aplicar tarifas sociales a aquellas familias que acrediten los requisitos de vulnerabilidad social, aun cuando se trata de un contrato de suministro comunitario.

Como ya señalamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2018, debemos señalar las quejas referidas a la imposibilidad de contratación del suministro de agua en casos de especial vulnerabilidad (queja 18/5933, 18/6718, **queja 18/7038**, 19/1231, 19/2110, 19/4790 y 19/7162).

En el caso de la queja **19/2110** se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de San Fernando para que regule la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda y, en concreto, que atienda la situación de la familia promotora de queja en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional.

...

### 1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

Hemos de reseñar la queja 19/3439, por la gravedad de la situación que supone la falta de servicio telefónico. El promotor denunciaba la situación de su madre, de 93 años, ya que su teléfono fijo llevaba bastante tiempo sin funcionar sin que su operador solucionara el problema, pese a que dicho servicio resultaba imprescindible para atender a través del botón de teleasistencia cualquier urgencia derivada de su precario estado de salud.

El problema afortunadamente se solventó finalmente sin que fuera necesaria la intervención directa de esta Institución.

...



## 1.12.2.1.4. Servicios financieros

### 1.12.2.1.4.1. La cuenta de pago básica

Hemos señalado en el apartado introductorio que en 2019 por fin se produjo la aprobación de dos normas reglamentarias estatales que permiten hacer efectivo el derecho a una cuenta de pago básica recogido en la **Directiva 2014/92/UE**.

Con la cuenta de pago básica se pretende garantizar el acceso a una serie de servicios de pago básicos, sin que puedan ser limitados a los servicios en línea.

La Directiva europea pretendía acercar a todos los consumidores el mercado interior y sus ventajas, por lo que establecía que a fin de garantizar que las cuentas de pago básicas estén a disposición del mayor número posible de consumidores deberían ofrecerse de manera gratuita o a cambio de una comisión razonable.

La regulación estatal ha establecido una comisión ordinaria de tres euros por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica, revisable cada dos años por el Banco de España.

En un nivel más ventajoso que el anterior se ha establecido la gratuidad de la cuenta de pago básica para personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de **exclusión financiera**.

Estas situaciones quedan definidas en atención a distintos niveles de renta referenciados al IPREM en función del número de miembros de la unidad familiar y por la ausencia de derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, o de titularidad de sociedades mercantiles (artículo 3 del **Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera**).

Este Real Decreto ha optado porque sea el cliente quien solicite a la entidad de crédito el reconocimiento del derecho a la gratuidad de la cuenta de pago básica, debiendo acreditar ante la misma la concurrencia de las circunstancias de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y proceder a su renovación, en su caso, cada dos años.

Pese a esta regulación hemos recibido quejas denunciando que en algún municipio las entidades financieras exigen para la apertura de cuenta a personas en exclusión social un depósito inicial muy elevado, lo que supone una barrera de acceso infranqueable teniendo en cuenta que muchos de ellos carecen absolutamente de recursos económicos y, precisamente por ello, necesitan abrir una cuenta corriente para poder cobrar ayudas o prestaciones de subsistencia. En algunos casos también se les estaría obligando a contratar otros productos bancarios ante la falta de aportación de nómina.

Con esta información, hemos considerado oportuno iniciar de oficio una investigación con objeto de conocer el alcance efectivo del acceso a las cuentas de pago básicas para personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, así como el cumplimiento de las obligaciones de información por parte de las entidades de crédito (**queja 19/7057**).

Precisamente en cuanto a la difusión de la cuenta de pago básica, hemos podido comprobar que las entidades de crédito radicadas en Andalucía publican en sus sitios webs los datos exigidos por la normativa estatal sobre la cuenta de pago básica.

No obstante, apreciamos que ninguna lo hace «de forma destacada», como señala el artículo 10.2 del **Real Decreto-ley 19/2017**, sino que lo habitual es que se incluya entre la información que publican junto con resto de cuentas que ofrece la entidad. Incluso algunas lo hacen a distinto nivel informativo que el resto de cuentas que ofrecen, de modo que la información sobre la cuenta de pago básica resulta menos significativa, o ni siquiera resulta fácil de localizar en la web al no encontrarse junto con sus otros productos.

En cuanto a la información específica sobre la cuenta de pago básica gratuita, observamos que las entidades incluyen dentro del apartado sobre la cuenta de pago básica, con mayor o menor detalle, los datos relativos a las condiciones para obtener el reconocimiento de su gratuidad. Sin embargo, en algunos casos resulta más difícil localizar esta información.



En el trámite de la queja de oficio nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía a fin de que nos proporcionen dicha información, así como a las asociaciones de consumidores y entidades del tercer sector de acción social para recabar su experiencia en la atención a las personas que pudieran demandar dicho beneficio.

## 1.15. Vivienda

### 1.15.1. Introducción

...

También los desalojos ejecutados o pendientes de ejecución judicial, tanto de viviendas públicas como privadas propiedad de entidades financieras por **ocupaciones sin título**, operan como causa de que se acuda a solicitar ayuda a esta Institución para poder acceder a una vivienda digna o, en su caso, a una alternativa habitacional, por las familias que van a verse en la calle, es por ello que seguimos llevando a cabo labores de intermediación con las entidades financieras titulares de estos inmuebles y, en otros casos, intervenciones ante la entidad pública propietaria (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA o ayuntamiento titular), con la finalidad de que tengan en cuenta la situación familiar, sobre todo si hay personas menores afectadas, para que no se lleve a cabo el lanzamiento sin una alternativa habitacional por lo que la coordinación con los servicios sociales resulta imprescindible.

En muchos de los supuestos de ocupaciones de viviendas públicas se da la circunstancias de que las personas ocupantes sin título habían pagado precio de traspaso mediante contratos privados con anteriores ocupantes o, en su caso adjudicatarios iniciales y las vienen ocupando, algunos de ellos, desde hace años.

Son los ayuntamientos andaluces los que están dando respuesta a esta variedad de situaciones, pese a las limitaciones presupuestarias que tradicionalmente arrastran las corporaciones locales, ante un **parque público de vivienda prácticamente colmatado y con una casi nula tasa de reposición a lo que se añade la escasa, cuando no nula, actividad constructora de viviendas públicas desde los comienzos de la crisis económica hasta nuestros días, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad.**

No obstante, hemos de decir, que en 2019 la situación de estancamiento y de no producción de nuevas viviendas públicas en alquiler, ha comenzado a cambiar pues se ha efectuado por la Junta de Andalucía una convocatoria pública de ayudas para la construcción de viviendas de estas características, tal como después veremos, que esperamos venga a paliar, si quiera mínimamente, el déficit de viviendas de este tipo que necesita la población andaluza y que va a permitir construir 722 nuevas viviendas protegidas en alquiler o en cesión de uso, tanto de régimen general como especial.

Normalmente, muchas de estas situaciones que venimos describiendo se intentan paliar con cargo a las ayudas económicas de emergencia de los servicios sociales comunitarios, cuyas características principales son que no pueden ser periódicas sino puntuales y limitadas en el tiempo, o a programas de ayuda al alquiler de viviendas para períodos más largos y continuados que han puesto en marcha ayuntamientos de ciudades grandes y medianas y de capitales andaluzas, con cargo a sus propios presupuestos, las cuales están haciendo un impagable esfuerzo en intentar paliar la necesidad de vivienda asequible de su comunidad vecinal.

En los municipios pequeños es donde más se ve la incapacidad de los ayuntamientos para resolver situaciones perentorias y urgentes de necesidad de vivienda.

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.