

Por último, señalar que en el Informe anterior dejamos constancia de la **Sugerencia** dirigida a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, para que se promovieran las modificaciones normativas que fueran necesarias en orden a reconocer a todos aquellos alumnos y alumnas que hubieran obtenido la mención de matrícula de honor en los estudios de Bachillerato o ciclos superiores de Formación Profesional la exención del pago de las tasas o precios públicos correspondientes a los estudios superiores de las Enseñanzas superiores de música, danza y arte dramático a los que se pretendieran acceder.

Desafortunadamente dicha resolución no ha sido aceptada, principalmente argumentándose motivos de índole presupuestarias en estos momentos de crisis, habiéndole transmitido a la Consejería que no perdemos la esperanza de que en el momento en el que sea posible se reconsidere nuestro criterio. ([Queja 12/5520](#)).

3.1.2.3. Derecho a una vivienda

En materia de vivienda, durante 2014 se ha producido un aumento de las quejas sobre necesidad de acceder a este bien, instadas por personas y titulares de familias muy empobrecidas, cuando no, en verdaderas situaciones de exclusión social o en riesgo de estarlo, ante la carencia absoluta o semiabsoluta de ingresos y, las más de las veces con personas menores a cargo, a las que por desgracia, las Administraciones con competencia en la materia, no están dando respuestas, al no haber viviendas de promoción pública disponibles para absorber esta enorme demanda.



Durante 2014 se ha producido un aumento de las quejas sobre necesidad de acceder a una vivienda, instadas por personas y familias muy empobrecidas, o en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.



Año tras año, desde el comienzo de la tan traída y llevada crisis económica en nuestro país, venimos alertando de que el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, pudiéramos afirmar que ha sido, y es, uno de los más afectados, sin que los poderes públicos hayan adoptado las medidas necesarias y suficientes para garantizar la satisfacción del mismo.

Y ello, por cuanto que al déficit estructural de viviendas protegidas de promoción pública en alquiler, destinadas a las clases más desfavorecidas de la población, se ha unido el aumento de la demanda de este sector, ya que las personas que han perdido sus empleos y han agotado las ayudas al desempleo, o las ayudas asistenciales de carácter público, se han visto abocadas a dejar de pagar las hipotecas contratadas para la compra de sus viviendas habituales, o a no poder hacer frente a los pagos mensuales del alquiler, con la consiguiente consecuencia de perder la vivienda que hasta ese momento había consistido el domicilio habitual y permanente de la unidad familiar.

Este panorama nos lleva a plantearnos el difícil dilema ¿qué hace una familia con personas menores a cargo, cuando llega a perder su vivienda habitual? ¿cómo soluciona su necesidad de un alojamiento o techo digno para estos niños y niñas?



¿Qué hace una familia con personas menores a cargo, cuando llega a perder su vivienda habitual? ¿Cómo soluciona su necesidad de un alojamiento o techo digno para sus hijos?



La respuesta a estas preguntas las tenemos en las múltiples y variadas situaciones que nos describen los padres y, sobre todo, las madres de familia que se dirigen en queja ante esta Defensoría, solicitando, cuando no implorando, ayuda desesperada para poder conseguir acceder a una vivienda pública que puedan pagar. Llama la atención el que la mayoría de las personas que acuden a nosotros en esa tesitura, manifiestan su deseo de querer hacer frente a sus obligaciones de pago de renta o alquiler, pero en unas cuantías que puedan ser asumidas por sus maltrechas economías.

Por otra parte, muchas familias manifiestan también que vienen solicitando la adjudicación de una vivienda pública desde hace años, sin que hayan visto satisfecha sus demandas, por lo que no pueden comprender que, estando ellas en situaciones tan precarias, haya viviendas propiedad de la Administración vacías o desocupadas y sin que sirvan al fin público que justificó su construcción, esto es, constituir alojamiento permanente y habitual de las familias necesitadas de la localidad (**queja 14/5229, queja 14/5350, queja 14/4841**).

Así, en ocasiones, las familias nos manifiestan que viven en viviendas de renta libre, la cual a duras penas pueden asumir, a lo que se une tener que atender, con muy escasos ingresos, otros gastos periódicos y obligatorios como son los suministros básicos, por lo que con lo que les queda después de haber atendido a todo ello, apenas les queda para vivir, de ahí el solicitar ayuda para poder acceder a una vivienda pública, cuyas rentas suelen ser bastante más pequeñas que las de las viviendas de régimen libre. Como ejemplo de todo ello podemos citar a título de ejemplo la **queja 14/5820**, **queja 14/4019**, **queja 14/4659**, y **queja 14/503**.

Otro grupo de reclamaciones lo constituye aquel en el que las personas que acuden a nosotros en demanda de ayuda, nos manifiestan que al haber perdido sus viviendas habituales, normalmente al carecer de ingresos para poder hacer frente a un alquiler de régimen libre, se han visto abocados a ocupar sin título, viviendas tanto propiedad de la Administración como de entidades de crédito que se encontraban vacías en el momento de la ocupación, siendo la petición expresada a esta Defensoría, el deseo de permanecer en las mismas mediante un alquiler social, regularizando su situación en ellas, o bien, ante el riesgo de desahucio inminente al haber ejercido la propiedad las acciones judiciales de recuperación, solicitan poder acceder de forma urgente a una vivienda propiedad de la Administración (**queja 14/5552**, **queja 14/3478**, **queja 14/5550**, **queja 14/4656**, etc.).

Ya realizábamos en el correspondiente al ejercicio de 2012, un amplio comentario sobre las nefastas consecuencias que en el desarrollo psicosocial de niños y niñas tienen estas situaciones.

En ocasiones la carencia de vivienda de las familias con hijos e hijas menores a cargo y la necesidad de un techo o alojamiento, aún cuando no sea digno, se satisface yéndose a convivir con los familiares, normalmente los padres de alguno de los progenitores, llegando a convivir en viviendas pequeñas, en casa de los abuelos, hasta dos o más familias nucleares, ocasionándose hacinamiento y dando lugar a situaciones habitacionales que creíamos superadas hace ya bastantes años.

No es infrecuente que, en estos casos, se nos relaten los problemas de convivencia que surgen entre los miembros de la familia al tener que compartir muchas personas el mismo espacio, y las nefastas consecuencias que nos dicen tener para ellas mismas y para sus hijos e hijas, sin un lugar fijo

y tranquilo para estudiar, peleas, tener que dormir en el suelo, en sofás, etc., repercutiendo todo ello en la salud. (**Queja 14/4658, queja 14/5025, queja 14/3031, queja 14/5231, queja 14/4903, queja 14/3584 y queja 14/4800**, entre otras).

Ciertamente son muchos los estudios elaborados por expertos, que analizan las consecuencias del hacinamiento familiar, en los que se concluye que puede provocar daños a la salud como enfermedades físicas o mentales, alteraciones en el desarrollo de la personalidad, por cuanto que vivir en espacios pequeños incrementa el estrés y reduce las de-

defensas naturales de la gente, debido a que las personas se “estorban” entre sí. Este fenómeno pone de manifiesto también que las personas viven en muy deficientes condiciones de habitabilidad y dichos problemas pueden fácilmente permitir la circulación de enfermedades, de violencia, de delincuencia, de agresividad, de conflictos, etc.

Como una variante de las situaciones de este tipo, tenemos también las familias que se ven obligadas a vivir en lugares que no son viviendas o ni tan siquiera edificios, tal es el caso de la **queja 14/5237**, y la **queja 14/1584**, en las que los progenitores manifestaban vivir en un coche, aunque los hijos e hijas se alojaban con la familia extensa. Esta decisión de separación de los miembros de la unidad familiar, suele adoptarse ante el miedo a la intervención de los Servicios de Protección de Menores, los cuales, ante la carencia de un techo o alojamiento digno que propicie la estabilidad y seguridad que las personas menores necesitan para un normal desarrollo, no es infrecuente que valoren estas situaciones como de riesgo para aquellas, lo que da lugar a la activación de los mecanismos de protección.

Tampoco podemos dejar de citar el problema que se ha ocasionado a muchas personas y familias a causa del impago de las ayudas al alquiler de viviendas libres, reconocidas por la Comunidad Autónoma al amparo de los Planes de Vivienda y Suelo que se han ido aprobando y que son abonadas por la Administración del Estado, en orden a que muchas de ellas han tenido que



El hacinamiento familiar, puede provocar daños a la salud como enfermedades físicas o mentales, alteraciones en el desarrollo de la personalidad, por cuanto vivir en espacios pequeños incrementa el estrés y reduce las defensas naturales.



dejar de vivir de alquiler al no poder hacer frente al mismo, sin ayuda de la Administración. Tal es el caso de la promovente de la **queja 14/2839**, mujer divorciada, víctima de violencia de género con un hijo con una minusvalía del 73% y que, debido a este impago de la ayuda al alquiler, por un importe de más de 4.000 euros, tuvo que irse a vivir a casa de sus padres en situación precaria.

Finalmente, y como en anteriores ejercicios, en materia de vivienda hay un alto porcentaje de quejas instadas por mujeres solas con hijos e hijas menores a su cargo e incluso con nietos y nietas, a las que cada año solemos dedicar unos párrafos en este Informe anual. Destacamos las circunstancias en las que se encuentran estas mujeres, la maternidad en solitario, tener que sostener ellas solas a las necesidades básicas de sus hijos e hijas, haber sido víctimas de violencia de género, carecer de empleo estable y percibir ingresos de muy escasa cuantía, cuando no, carecer totalmente de éstos y tener que solicitar y subsistir, muchas veces, de las ayudas públicas en materia de Servicios Sociales, indudablemente se ven agravadas al carecer de un techo o alojamiento digno para ellas y sus familias. Ejemplos de estas situaciones las tenemos en la **queja 14/4459, queja 14/3883, queja 14/5824, queja 14/3578, queja 14/3745, queja 14/4268, queja 14/2839, queja 14/3742**, entre otras.

Dentro de este apartado dedicado al derecho a la vivienda incluimos también las numerosas quejas recibidas durante 2014 con motivo de la inclusión de las denominadas “cláusulas suelo” en los contratos hipotecarios, especialmente en aquellos casos en que la existencia de esta cláusula dificultaba el descenso de las cuotas hipotecarias poniendo a algunas familias con menores a cargo en una situación de riesgo de impago que podría derivar en un proceso de ejecución hipotecaria y posterior desahucio de la vivienda habitual.

Entre las quejas tramitadas en 2014 en las que se producía esta circunstancia podemos citar las siguientes: **queja 13/916; queja 13/992; queja 13/1596; queja 13/2550; queja 13/3856; queja 13/4287; queja 14/730 y queja 14/1393.**

En los escritos de queja se aducía la falta de transparencia en la inclusión de la cláusula en el contrato hipotecario, al no habérseles facilitado adecuada información acerca de la existencia y consecuencias de la cláusula antes de la firma del préstamo.

Al impedir la cláusula que los tipos de interés descendieran por debajo del límite fijado en la misma, se impide que los hipotecados puedan aprovechar la bajada experimentada en los últimos años por el tipo de interés de referencia en este tipo de préstamos (normalmente el euríbor). Una bajada de tipos que, de aplicarse, podía suponer un importante desahogo económico para las familias y evitar el riesgo de un posible impago.

Nuestras actuaciones en relación con estas quejas se enmarcan dentro de las actividades de mediación al no tener competencias supervisoras directas sobre las entidades financieras, centrándose fundamentalmente en trasladar a los responsables de dichas entidades la situación personal y familiar de quien promueve la queja, exponiéndole la conveniencia de permitir que el mismo se beneficie de la bajada de cuotas que resultaría de la desaparición de la cláusula suelo.

En caso de no obtener una respuesta satisfactoria a nuestra demanda por parte de la entidad financiera, efectuamos un análisis en profundidad de la documentación relativa al contrato de préstamo hipotecario y, si concluimos que no se han respetado los requisitos de transparencia en la inclusión de la cláusula suelo que exige el Tribunal Supremo en su Sentencia de 3 de junio de



Muchas quejas señalan la falta de transparencia en la inclusión de la cláusula en el contrato hipotecario, al no haberseles facilitado adecuada información acerca de la existencia y consecuencias de la “cláusula suelo” antes de la firma del préstamo.



2013, entonces procedemos a trasladar a la entidad afectada una resolución exponiéndole las consideraciones jurídicas que fundamentan la necesidad de eliminar dicha cláusula del contrato.

No siempre nuestras gestiones dan el fruto esperado, ya que hay entidades financieras que se resisten a eliminar sus cláusulas suelo alegando que las mismas respetan los ratios de transparencia legalmente exigibles. Ello ocurre incluso en supuestos en los que el propio Banco de España ha emitido un dictamen desfavorable hacia la entidad financiera, tras la reclamación presentada por el consumidor afectado.

Afortunadamente, en otros casos las entidades financieras interpeladas se han mostrado más receptivas a nuestras peticiones y hemos podido

conseguir que se produzca la retirada de la cláusula suelo, con la consiguiente satisfacción de la familia afectada.

Finalmente traemos a colación la problemática de muchas familias para hacer frente a los gastos de suministros básicos de la vivienda habitual, y su incidencia en la vida y desarrollo de los hijos menores de edad, sobre todo cuando el impago de aquellos conlleva el corte de suministro.



Muchas familias no pueden hacer frente a los gastos de suministros básicos de la vivienda habitual, lo que incide en el vida y desarrollo de los hijos menores de edad, sobre todo cuando el impago de aquellos conlleva el corte de suministro.



A este respecto, no podemos olvidar que las dificultades económicas derivadas de la crisis económicas están impidiendo a muchas familias poder hacer frente en condiciones de normalidad al pago de unas facturas que no han parado de subir en los últimos años. De hecho, según datos del último informe FOESSA, el 11,7% de los hogares andaluces tuvo

problemas en 2013 para afrontar el pago de gastos relacionados con su vivienda principal, entre los que ocupa un lugar destacado los gastos de suministros básicos como agua y luz.

Muchas de estas familias integran el colectivo de hogares afectados por lo que ha venido en denominarse “pobreza energética” o “pobreza hídrica”. Una situación que afectó a un número muy considerable de hogares andaluces, como lo demuestra el dato incluido en el informe antes mencionado que sitúa en cerca del 22% los hogares que han recibido avisos de corte de suministros básicos, luz y agua, por impago de facturas.

No es difícil entender este dato si tenemos en cuenta que 6 de cada 10 hogares andaluces (55%) se ven en dificultades para atender gastos imprevistos. Un dato que debemos relacionar con el 46,4% de hogares que tienen en Andalucía problemas importantes para llegar a fin de mes.

Un ejemplo de este tipo de situaciones es la que se nos trasladó en la **queja 14/1666**, en la que una madre con tres hijos menores de edad nos exponía su desesperación al haberse quedado sin agua en su vivienda por corte en

el suministro derivado de una situación de impago de uno de los plazos de una deuda previamente aplazada. Según nos relataba la interesada la deuda se había originado al detectarse un fraude en el suministro realizado por su exmarido, que ya no convivía con ella. Al estar el contrato a su nombre se veía obligada a asumir el pago de la deuda que se elevaba a más de 2.000 euros, habiendo abonado ya la mitad a razón de 100 euros mensuales.

Según nos decía la interesada, no era consciente de la situación de impago de uno de los recibos mensuales al haberse producido la devolución del mismo por el banco sin notificárselo. Al tratarse del impago de uno de los plazos de la deuda previamente aplazada la compañía suministradora procedió a cortar el suministro. No se le comunicó el corte sino que encontró un aviso de retirada del contador en la ubicación de éste. Pensó que se trataba de avería.

La empresa le exigía para restablecer el suministro el pago del total de la deuda. La interesada había tratado de obtener ayuda de los servicios sociales de su municipio, pero le habían indicado que no tenían ayudas para este tipo de casos.

La situación de la afectada era muy difícil ya que su hija mayor estudiaba en el instituto y su niño más pequeño sólo tenía 22 meses. Ambos necesitaban agua para llevar una vida normalizada y en su actual situación solo disponían de bidones de agua y se duchaban en casa de su madre.

En la actualidad estamos a la espera de disponer de la información necesaria para poder realizar gestiones ante el Ayuntamiento y la compañía suministradora a fin de tratar de solucionar el problema.

En algunas de las quejas tramitadas se plantean situaciones de familias amenazadas de un posible corte de suministro como consecuencia del impago de facturas que no son consecuencia de una situación de pobreza energética o hídrica, sino del elevado importe de la propia factura como



Las dificultades económicas derivadas de la crisis económica están impidiendo a muchas familias poder hacer frente en condiciones de normalidad al pago de unas facturas de suministros básicos que no han parado de subir en los últimos años.



consecuencia de una avería que ha provocado una pérdida importante de suministros.

Tal es el caso planteado en la **queja 14/3615**, cuyo promotor nos relataba el problema originado tras recibir una factura de agua con un importe de más de dos mil euros.

Tras realizar las oportunas averiguaciones, pudo conocer que el problema provenía de una mala instalación del contador. No obstante, esta circunstancia nunca habría sido reconocida por la empresa suministradora, reiterándose en la corrección de la facturación por no constarle anomalía alguna en el contador. De poco le sirvió la reclamación tramitada ante el servicio de consumo ya que sólo se admitía la verificación del contador en laboratorio de VEIASA, lo que no permitiría comprobar la circunstancia por él denunciada.

Después de un año sin obtener respuestas, acudió a su seguro de hogar que verificó el problema y subsanó el mismo. Hasta entonces se habría visto obligado a mantener cerrada la llave de paso y abrirla cada vez que fuese necesario el uso de agua.

En el mes de julio de 2014, la empresa suministradora le reclamó la deuda de 2.155,52 euros correspondiente a la factura en cuestión, apercibiéndole de continuar con el procedimiento de gestión de impagados en caso de no proceder a su abono. Esto podría suponer la suspensión del suministro de agua en una vivienda en la que residían tres menores de edad.

Ante esta circunstancia el interesado acudió a esta Institución considerando excesivo tener que abonar la factura por entender que la misma se debía a una avería y que no se correspondía con un consumo de agua realmente realizado, según se desprendía de los consumos medios producidos con posterioridad.

Actualmente realizamos gestiones ante el Ayuntamiento y la empresa suministradora para tratar de solventar el problema. Mientras tanto el promotor de la queja se ha visto en la tesitura de tener que firmar un documento asumiendo el compromiso de pago de la deuda, a cambio de que no se corte el suministro y se fraccione el pago en cantidades mensuales que le resulten asumibles.