



22.1 CAPÍTULO 01. XIII VIVIENDA

01.XIII.1 Introducción

En este apartado, nos proponemos hacer un análisis de la situación que afecta al derecho a la vivienda, en el marco de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a través del voluminoso número de quejas que sobre este particular, se ha venido recibiendo en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz durante este año 2014.

El impacto de la crisis económica se sigue haciendo notar, con más fuerza si cabe, en la economía de los hogares andaluces, provocando el aumento de las personas, que, careciendo de medios económicos suficientes para poder acceder a una vivienda digna, demandan la intervención de la Administración a tal fin.

La otra cara del problema, la encontramos en los poderes públicos, quienes, si bien es cierto que son, por imperativo legal, los obligados a poner en práctica las medidas necesarias en aras a garantizar el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, lo cierto es que, las políticas de viviendas puestas en marcha han devenido insuficientes, toda vez que, de las mismas solo puede beneficiarse un sector muy reducido de la población afectada, como después veremos tras la exposición de la normativa aprobada en este año con tal finalidad.

El gran problema con el que en la actualidad nos encontramos a este respecto, es el de la no aprobación aún del Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, instrumento necesario para que las medidas adoptadas en el Plan Nacional, Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, de fomento del alquiler, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016, puedan ponerse en marcha en nuestra Comunidad, teniendo en cuenta que pone el énfasis en las ayudas al alquiler de viviendas, como fórmula más adecuada para la satisfacción de las necesidades prioritarias de la ciudadanía en materia de vivienda.

Esta ausencia de planificación autonómica viene a agravar aún más si cabe la situación de muchas personas y familias que se encuentran con la necesidad de acceder a una vivienda que puedan pagar, o a un techo o alojamiento digno, teniendo en cuenta la paralización de la promoción de viviendas públicas de nueva construcción por parte de las Administraciones, tanto local como autonómica, debido a las consecuencias y efectos de la tan traída y llevada crisis económica, a la que asistimos desde hace años, y la escasa o nula tasa de reposición de las viviendas de promoción pública existentes.

A diario vemos en esta Defensoría, a través de las quejas que nos presenta la ciudadanía, las situaciones tan graves de carencia de empleo, nulos recursos económicos o de muy escasa cuantía, pobreza y vulnerabilidad, cuando no de verdadera exclusión social o en riesgo de estarlo, en la que se encuentran muchas personas y familias andaluzas que, además, carecen de un techo, alojamiento o vivienda dignos, solicitando el amparo y ayuda de esta Institución, ante las administraciones competentes para satisfacer esta necesidad, al no haber encontrado respuesta positiva alguna.

Y es que, las propias administraciones, las más de las veces nos manifiestan no tener recursos disponibles en esta materia, aunque traten de paliar estas situaciones concediendo ayudas de emergencia con cargo a los Servicios Sociales para coadyuvar al pago de los alquileres, o justificando la inclusión de las personas afectadas en los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas, en donde se quedan en espera de que algún día haya viviendas protegidas para adjudicar.



Pero si grave es no tener vivienda y no poder acceder a ninguna sin la ayuda de la Administración, también el poseer una calificada como vivienda protegida en régimen de alquiler y poder perderla por no poder pagar la renta pactada, se constituye en otra causa común de solicitud de ayuda y amparo ante esta Defensoría.

Bien es verdad que muchos ayuntamientos, sensibilizados con la precaria situación económica en la que se encuentran muchos de sus vecinos y vecinas, han aprobado una serie de normas en las que se ha plasmado su compromiso de adaptar la rentas a las disponibilidades económicas de las personas arrendatarias, además de que se han paralizado las ejecuciones de lanzamientos de las viviendas públicas por motivos económicos.

Pero es que estas circunstancias se agravan aún más cuando, al tratarse de viviendas libres, el desahucio ya se ha producido y las familias se encuentran en la calle, en muchos casos con menores a su cargo, sin tener donde residir. Ello las lleva, en los casos más extremos de pobreza, a ocupar sin título legítimo alguno, tanto viviendas libres desocupadas, normalmente propiedad de entidades de crédito, como de titularidad pública, solicitando mediemos ante la propiedad para poder quedarse en ellas regularizando su situación mediante un alquiler social.

En relación con ello, llama la atención el que puedan existir viviendas de promoción pública desocupadas que no estén destinadas al fin último que en su día presidió su construcción: el de servir de alojamiento permanente y habitual de las familias necesitadas de este bien básico.

En estos casos, esta Defensoría siempre promueve investigación a fin de averiguar las causas de ello y para promover su efectiva ocupación, por cuanto que no es admisible que en una situación como la actual, de tanta necesidad de vivienda, pueda haber viviendas que se construyeron con recursos públicos o con ayudas e incentivos de esta naturaleza, sin ocupar.

En cualquier caso, la actividad de mediación, que no de supervisión, de esta Defensoría en supuestos como los descritos anteriormente, en concreto a viviendas propiedad de entidades financieras que se encontraban vacías, en este año, ha sido mucho más prolífica que en años anteriores, interviniendo en muchas de las ocupaciones de inmuebles por las denominadas "corralas", o grupos de familias ocupantes sin título que quieren quedarse en los mismos, como hemos dicho, mediante un alquiler social.

Demandan una solución de conjunto para todas ellas, caracterizándose por estar unidas en ese empeño, además, algunas por ser tributarias experiencias de convivencia colectiva que ha dado lugar a ver estas situaciones de ocupación como un fenómeno nuevo impregnado de cierta filosofía colectivista, y como modo de intentar solucionar los problemas que han sido calificados por cierto sector de la opinión pública como de emergencia habitacional.

Y es que las consecuencias y efectos de la crisis económica ha afectado de lleno a las políticas públicas en materia de vivienda, en todos los órdenes, no ya solo en la construcción de nuevas viviendas, sino también en otros programas que llevaban años desarrollándose, como es el caso de la supresión, suspensión o retraso en el pago de las ayudas a la vivienda concedidas al amparo de planes de vivienda anteriores, lo que ha provocado y continúa provocado, situaciones muy dramáticas entre las personas afectadas.

En todas ellas hemos seguido llevando a cabo nuestras actuaciones, sin solución de continuidad ante las administraciones competentes, esto es ante la Estatal, solicitando para ello la colaboración del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y ante la Administración Autonómica, empeño en el que no cejaremos hasta clarificar las responsabilidades respectivas en esta materia y hasta obtener un firme compromiso de pago de las ayudas reconocidas y pendientes de abono.

Por otra parte, también asistimos este año a las movilizaciones y denuncia a través de entidades y organizaciones defensoras de los derechos de la ciudadanía, sobre la existencia de un buen número de inmuebles en los que las personas siguen viviendo en condiciones de inhabitabilidad extremas, son las infraviviendas aún existentes en muchas ciudades y pueblos de Andalucía.



Tal fue el caso de Cádiz, ciudad que se ha caracterizado por un alto índice de infraviviendas en su casco antiguo que afortunadamente se ha ido reduciendo en los últimos años gracias a la implicación de las administraciones territoriales con competencias en esta materia.

No obstante, es un hecho el que aún siga existiendo, lo cual esta Defensoría pudo comprobar personalmente in situ, en una visita que efectuó con tal objetivo. Ello nos ha llevado a incoar queja de oficio, en la actualidad en curso de investigación y cuya dación de cuentas efectuaremos en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía correspondiente a 2015.

Por lo demás, en cuanto a la producción normativa en materia de vivienda en este años 2014, tenemos en primer lugar la Orden de 29 de julio de 2014, aprobada por la Consejería de Fomento por la que se aprobaban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, a personas en situación de especial vulnerabilidad para el alquiler de viviendas, gestionadas por entidades públicas, y se efectuaba su convocatoria para el ejercicio 2014.

Esta línea de ayudas está destinada pues, a personas inquilinas de viviendas públicas, en situación de especial vulnerabilidad, y, cuyos ingresos no superen los 11.200 euros netos, y tengan una necesidad habitacional acreditada. De manera que, el esfuerzo económico de los inquilinos para pagar las rentas no supere el 25 % de sus ingresos familiares.

En esta línea, merece ser citada, como otra de las producciones normativas autonómicas de este año 2014, la Orden de 28 de noviembre, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión, en régimen de concurrencia no competitiva de ayudas a personas en especiales circunstancias de emergencia social incurso en procedimientos de desahucio o de ejecución, que sean privadas de la propiedad de su vivienda habitual.

Otras de las novedades producidas durante este año 2014, y que cabe considerarla como una aportación muy positiva, es la creación del Observatorio de la Vivienda de Andalucía, en virtud del Decreto 171/2014, de 9 de diciembre, por el que se regula el Observatorio de la Vivienda de Andalucía, el cual se propone como un punto de encuentro en el que todos los sectores, tanto públicos como privados, vinculados a la problemática de la vivienda, puedan exponer sus propuestas, demandas y sugerencias, reforzando así el papel de participación de la sociedad civil organizada y la intercomunicación con la Administración Autonómica, constituyéndose en plataforma de intercambio y colaboración. Y contribuyendo a la planificación de las políticas públicas de vivienda de una forma activa.

01.XIII.2

Análisis de las quejas admitidas a trámite

01.XIII.2.1

La necesidad de vivienda en Andalucía

Han sido muy numerosas las quejas recibidas, en las que los ciudadanos y ciudadanas, solicitaban nuestro amparo, con el propósito de poder acceder a una vivienda digna, al haber fracasado sus gestiones ante las administraciones competentes en esta materia.

Detrás de cada queja que recibimos, se esconden situaciones como poco, dramáticas. Nos encontramos con familias que han perdido su vivienda, como consecuencia de un procedimiento de ejecución de título



hipotecario, tras haber invertido en ella los ahorros de toda una vida, encontrándose en la calle, sin un techo donde cobijarse, viviendo en un coche o una furgoneta o, en el mejor de los casos, son acogidos por familiares, produciéndose situaciones habitacionales que creíamos superadas desde hace tiempo para la inmensa mayoría de la población y que están lejos de cumplir con las condiciones de dignidad y adecuación de la vivienda.

Asimismo, nos encontramos con familias que se han visto obligadas a acceder a inmuebles tanto de propiedad privada como pública, en la mayoría de los casos de forma irregular, que no tienen la consideración de viviendas o que aún siendo consideradas como tales, no reúnen condiciones mínimas de habitabilidad, tratándose más bien de infravivienda, sin luz, ni agua, conviviendo con roedores e insectos. Tal es el caso de la queja 13/2584, queja 14/4402, queja 13/921, queja 14/4177, queja 14/5550, queja 14/5351, queja 14/3750, queja 14/3478, etc.

En este sentido, merece ser destacado, el caso que encierra la [queja 13/2584](#). La interesada, ya se había dirigido a esta Institución en el año 2011. En aquella ocasión, exponía que era mujer separada, que había sufrido malos tratos y vivía con sus dos hijas menores de edad, de la caridad de su familia, en una vivienda ocupada irregularmente.

Declaraba, que el personal de trabajo social que se había encargado de su caso, le prometió que si abandonaba la vivienda que ocupaba ilegalmente, se le adjudicaría una vivienda protegida. Añadía, que ella cumplió su parte del trato, no en cambio los servicios sociales.

De la investigación promovida por esta Institución, pudimos concluir que se estaban realizando las actuaciones necesarias en aras a poder adjudicar una vivienda a la interesada, por lo que acordamos decretar el archivo de las actuaciones en la queja, al considerar que el asunto estaba en vías de solución.

No obstante, en virtud de comunicación de fecha 31 de marzo de 2012, la interesada se vuelve a dirigir a esta Institución, exponiendo que tras haberse encontrado en la calle, en esos momentos estaba recogida en el albergue municipal, con sus dos hijas menores, de 14 y 8 años de edad.

Por último insistía en que reunía todos los requisitos para ser beneficiaria de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler: estaba inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, era víctima de violencia de género, se encontraba en situación de riesgo de exclusión social y había menores afectados.

Resultaba llamativo, que en el año 2009, los servicios sociales del Ayuntamiento de Córdoba, elaboraran el correspondiente informe social, proponiendo con la máxima prioridad, la adjudicación de una vivienda a la interesada, dada la urgencia de garantizar la integridad de los menores afectados por el problema de la vivienda, y sin embargo, cuatro años después, no haya sido posible satisfacer su necesidad de vivienda.

En consecuencia, dada la precaria situación de la interesada y sus hijas menores, y el excesivo tiempo transcurrido desde que solicita, a la vez que los servicios sociales asumieran el compromiso de adjudicarle una vivienda, nos dirigimos a Viviendas Municipales de Córdoba S.A., (VIMCORSА) formulando a dicha empresa municipal la oportuna Recomendación a fin de que sin más demoras llevara a cabo las actuaciones que resultasen necesarias, en aras a satisfacer la necesidad de vivienda que tenía acreditada la interesada.

Vimcorsа nos respondió que se le había adjudicado a la interesada una vivienda de segunda ocupación, de la que ya se le habían entregado las llaves. Por consiguiente, tras haber sido aceptada la Resolución de esta Defensoría, y por ello, haberse resuelto satisfactoriamente el problema de la interesada, decretamos el archivo de las actuaciones en la queja.

Otro ejemplo lo encarna la queja 13/921, en la que, la interesada, madre viuda, de 29 años de edad, tiene cuatro hijos, de los cuales tres son discapacitados, uno padece una discapacidad psíquica y otros dos, tienen limitaciones funcionales y retrasos madurativos.



La unidad familiar, sin recursos económicos, vivía en un inmueble de forma irregular, por lo que en unos meses se verían obligados por la fuerza de la ley a abandonar la vivienda, sin tener donde ir.

No obstante, el Ayuntamiento de Sevilla nos informó que la interesada no cumplía los requisitos para ser beneficiaria de una vivienda de promoción pública. Debiendo para ello, inscribirse en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida de Emvisesa, y solicitar la intervención de los servicios sociales, para que fueran éstos los que constataran su necesidad urgente de vivienda, y poder de esta forma, acogerse, a la excepción que prevé el reglamento regulador del mentado registro municipal, para el acceso a una vivienda de promoción pública, mediante su inclusión en la lista de solicitantes de vivienda de segunda ocupación.

A la vista de dicha información, nos pusimos en contacto con la afectada, trasladándole la necesidad de cumplimentar dichos requisitos a la mayor brevedad.

Pues bien, tras haber podido comprobar que la interesada se encontraba inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida de EMVISESA, y de que existía un informe emitido por los servicios sociales, constatando su necesidad urgente de vivienda, pudimos igualmente conocer, que tras haber transcurrido, varios meses, la solicitud de vivienda de la interesada, no había obtenido respuesta, lo que nos obligó a reabrir el expediente de queja, en el cual en estos momentos aún está inconcluso.

Otra muestra de la problemática comentada lo es la queja 14/2532. En ella la interesada exponía que en poco tiempo iba a ser desahuciada de lo que constituía su domicilio habitual. Tenía dos hijos, de seis y dos años de edad. Y tanto ella como su marido se encontraban desempleados. Explicaba, que desde los servicios sociales se le había informado *"que no podían ayudarla"*.

Por último, vamos a hacer mención del expediente de queja 14/5237. En esta queja la interesada manifestaba que desde hacía tres años se encontraba viviendo en un coche. Y añadía que, pese a haber solicitado reiteradamente la ayuda de los servicios sociales, no se le había ofrecido una solución a su situación.

Pero no todo son malas noticias, en algunos casos acogemos con gran satisfacción la respuesta de la Administración al comunicarnos que el asunto que motivó nuestra intervención en la queja se encuentra solucionado al habersele adjudicado una vivienda a la persona interesada.

Muestra de la situación descrita lo son las siguientes quejas: queja 13/6212, queja 13/4791, queja 13/2317, **queja 13/3010**, queja 13/5625, queja 13/4437, queja 13/6212, queja 13/3355, queja 13/4929, **queja 13/6339**, queja 13/2965

Destacamos la **queja 13/6212**, el que la interesada, nos explicaba que vivía junto con su pareja e hija de ocho años en un piso de alquiler. Y añadía que se encontraba en período avanzado de gestación. Sin embargo, su precaria situación económica le impedía hacer frente al pago del alquiler.

Por lo que, tras haber generado un deuda por este concepto de varios meses, la propiedad del inmueble había promovido un procedimiento de desahucio, por lo que tan pronto éste se resolviera, tendría que abandonarlo, sin tener ningún otro sitio donde ir. Finalmente, el Ayuntamiento procedió a adjudicarle una vivienda.

O la **queja 13/5625** en la que nuestra reclamante nos decía que vivía en un albergue con sus tres hijos menores de 12, 6 y 3 años de edad. Sin posibilidad alguna de acceder a una vivienda en régimen de alquiler, toda vez que sus ingresos en computo anual ascendían a la cantidad de 5.695 euros. Vimcorsa nos informó que se había adjudicado a la interesada una vivienda de segunda ocupación.

Continuando con nuestra exposición de las diversas cuestiones planteadas, hemos de llamar la atención nuevamente, como ya tuvimos ocasión de hacerlo en el Informe Anual pasado, del hecho de que el perfil de las personas demandantes de una vivienda protegida, no es el de hace ya algunos años, sino que la mayoría de los demandantes de estas viviendas, se encuentra en una precaria situación económica, muchos de ellos, en situación declarada de riesgo de exclusión social.

De esta forma, podemos concluir que la demanda de vivienda de promoción pública, continúa dirigida, fundamentalmente, a las viviendas de promoción pública de titularidad de la Comunidad Autónoma,



popularmente conocidas como viviendas de segunda ocupación, a las que se accede por la vía de excepción al Registro Municipal de Demandantes de vivienda protegida, a propuesta de los servicios sociales.

Sin embargo, como igualmente tuvimos ocasión de comentar en el Informe correspondiente a la dación de Cuentas del año 2013, tras la investigación promovida por esta Defensoría con ocasión de las distintas quejas recibidas, hemos podido comprobar que en nuestra Comunidad Autónoma, no hay suficiente oferta de viviendas protegidas en alquiler adecuadas a los perfiles de la que percibimos como actual demanda.

En la mayoría de los supuestos que estamos relatando, las personas promoventes de las quejas alegan la respuesta insuficiente por parte de los poderes públicos para solventar estas situaciones.

De esta situación es fiel reflejo la queja 14/2391, en la que la interesada solicitaba el amparo de esta Defensoría, a fin de que se le adjudicase una vivienda de promoción pública, en régimen de alquiler social, ya que la vivienda en la que vivía con su familia estaba en un pésimo estado de habitabilidad, el techo se estaba cayendo, y estaba plagada de ratas. Explicaba también que tenía un hijo y estaba esperando otro, y carecía de cualquier familia extensa que pudiera acogerlos. Denunciaba asimismo que, la única respuesta que había recibido a su petición, es que tenía que esperar, siendo su solicitud la número 525.

Así, desde esta perspectiva y consciente esta Institución del grave problema de vivienda que afecta a una gran parte de la población andaluza, y en particular, a un sector muy numeroso de la población infantil, venimos reclamando, insistentemente desde hace años, que las políticas de vivienda no tienen que ser generadoras de bienes destinados a formar parte del patrimonio de la ciudadanía en un país, en el que se ha aludido siempre a preferencias culturales, donde, con sus ventajas e inconvenientes, desde la política pública de vivienda se ha fomentado siempre este modelo, siendo así que casi el 84% de las viviendas existentes se tienen a título de propiedad.

De manera que, dada la situación actual, había que apostar, decidida y mayoritariamente, por la rehabilitación de los inmuebles existentes, su reciclaje completo. Así, hay que poner en valor el patrimonio público de viviendas heredado, no sólo rehabilitándolo sino reciclando e incluyendo su demolición, si fuera aconsejable, para liberar suelo que permita un mejor aprovechamiento residencial. Para ello, se podrían conveniar, en el marco de los PGOU, con las empresas privadas y los Ayuntamientos los nuevos aprovechamientos con garantía de realojo sin coste para los antiguos propietarios.

Por otra parte, se revela como urgente e imprescindible, la creación de un gran parque público de vivienda protegida de alquiler adaptado a los diversos perfiles económicos y, para ello, aprovechar la oportunidad que pueden ofrecer las viviendas que poseen las entidades financieras a precios asequibles y, de manera singular las que están calificadas como protegidas.

01.XIII.2.2

Adaptación de las rentas de las viviendas protegidas en alquiler

Las consecuencias del aumento del desempleo, han motivado entre las demandas de la ciudadanía, una reducción del precio de la renta de los alquileres, solicitadas ante las administraciones municipales con competencias en materia de promoción de vivienda protegidas y para sus propias promociones. Así, muchos ayuntamientos, sensibilizados con la precaria situación económica en la que se encuentran muchos de sus conciudadanos, han aprobado una serie de normas en las que se ha plasmado su compromiso de adaptar la rentas a las disponibilidades económicas del arrendatario.

En este sentido, hemos de traer a colación, el acuerdo aprobado por la Comisión Ejecutiva de EMVISESA, con fecha 3 de octubre de 2013, por el que se establecía una "renta social" para los inquilinos de promociones de EMVISESA en alquiler y alquiler con opción a compra, que se encontrasen en las:



A. Unidades familiares sin ingresos:

- Se les propondrá un cambio de vivienda a otra promoción con rentas más bajas.
- No se les requerirá renta, haciéndose cargo exclusivamente de los gastos de Comunidad y suministros.

Requisitos para acogerse a esta medida:

- Carecer totalmente de ingresos todos los miembros de la unidad familiar.
- Han de ser los arrendatarios legales de la vivienda y ocupar la misma como domicilio habitual y permanente.
- No se hayan producido denuncias por problemas de convivencia ni otros incumplimientos contractuales diferentes del impago de rentas o cuotas a la Comunidad de Arrendatarios. Han de tener los suministros perfectamente contratados.
- Informe social de la U.T.S. correspondiente que acredite que la unidad familiar se encuentra en situación de necesidad social.

B. Unidades familiares con ingresos inferiores a 1,5 veces el IPREM:

- Se establece una renta social consistente en el 30% de los ingresos brutos de la unidad familiar, con un mínimo de 50 euros mensuales.

Requisitos para acogerse a esta medida:

- Los ingresos de la unidad familiar o de convivencia no pueden superar 1,5 veces el IPREM.
- Han de ser los arrendatarios legales de la vivienda y ocupar la misma como domicilio habitual y permanente.
- No se hayan producido denuncias por problemas de convivencia ni otros incumplimientos contractuales diferentes del impago de rentas o cuotas a la Comunidad de Arrendatarios. Han de tener los suministros perfectamente contratados.
- Informe social de la U.T.S. correspondiente que acredite que la unidad familiar se encuentra en situación de necesidad social.

Igualmente, el ayuntamiento del Puerto de Santa María, se solidarizó con la situación económica de muchos de sus vecinos.

Fiel reflejo de esta situación, lo es la queja 13/2360, en la que una asociación de arrendatarios de viviendas municipales de El Puerto de Santa María nos trasladaban, su disconformidad con la modificación de la Ordenanza Reguladora del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, aprobada en pleno de 7 de marzo de 2013, ya que dichas modificaciones lesionaban sus derechos, al aumentar el precio de la renta, trasladar a los inquilinos la obligación de pagar el IBI, de contribuir a los gastos de conservación y mantenimiento de las zonas comunes, y al suprimir los beneficios de bonificación y exención de las rentas, entre otras medidas.

En efecto, desde un punto de vista estrictamente jurídico, las modificaciones introducidas en la Ordenanza Reguladora del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, se ajustaban a la legalidad vigente, no podíamos obviar la realidad social y económica en la que, como consecuencia de la crisis, estaba y esta inmersa una parte muy importante de la población andaluza.

Ante esta realidad, teniendo en cuenta que los Ayuntamientos son las instituciones más cercanas al ciudadano, y apelando a la encomienda que la Carta Magna reconoce a los poderes públicos, de promover las condiciones que garanticen a la ciudadanía el derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna, entendía y entiende esta Institución que las corporaciones deberían atender, con especial sensibilidad, los casos particulares de aquellas personas y familias que se encuentren en una posición económica desfavorable, tratando de adecuar las rentas establecidas para las viviendas de promoción pública a la disponibilidad económica de la persona arrendataria.



A tal fin, formulamos al Ayuntamiento del Puerto de Santa María la siguiente **Sugerencia**:

“Que se garantice la estabilidad de las personas inquilinas en la vivienda arrendada, en los supuestos en que su situación económica acreditada, le imposibilite atender el pago de la renta inicialmente pactada en el contrato, procediéndose en estos casos, y a título enunciativo que no limitativo, a la adopción de las siguientes medidas:

- *En cuanto a la renta, debería adaptarse el coste del arrendamiento a la capacidad de económica según los ingresos de las unidades familiares.*
- *En los supuestos en los que se haya acumulado una deuda por impago de rentas, deberían adoptarse aquellas soluciones que permitan flexibilizar su abono, como pudiera ser el pago fraccionado y aplazado.*
- *En lo que respecta a la repercusión de conceptos como el IBI, gastos de comunidad, mantenimiento, etc. podría acordarse el aplazamiento en la repercusión de dichos conceptos al inquilino o incluso su exención, según los casos y de acuerdo con la normativa vigente.*

Además, las medidas acordadas deberán contar con el necesario respaldo o cobertura legal, en evitación de situaciones de discriminación o indefensión de la parte afectada.”

El citado Ayuntamiento, manifestó su especial sensibilidad con la dramática situación que viven muchas familias, y en este sentido se posicionó en los siguientes términos.

“Para determinar el importe de la renta a establecer contractualmente, se tendrán en cuenta los ingresos familiares.

En los supuestos en los que se haya acumulado una deuda por impago de rentas, deberían adoptarse aquellas soluciones que permitan flexibilizar su abono, como pudiera ser el pago fraccionado y aplazado.

Y siendo conocedores de las dificultades económicas que atraviesan las familias, se ha previsto en la ordenanza la siguiente disposición transitoria: «Los contratos pendientes de renovación y firma desde la entrada en vigor de la anterior Ordenanza, se adaptarán a la presente si bien los inquilinos deberán estar al corriente de pago o haber reconocido la deuda y formalizado calendario de pago de la misma, según el precio de alquiler del contrato que debiera haberse incorporado al contrato no firmado.»

En lo que se refiere al Impuesto de Bienes Inmuebles, y tras dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía, se ha introducido en la ordenanza el siguiente artículo que entendemos da respuesta a la sugerencia planteada: *«Los arrendatarios y quienes hagan uso mediante contraprestación de las viviendas municipales cedidas a SUVIPUERTO u otro régimen de gestión, a quienes se repercute el IBI por aplicación del art. 63.2 del TRLRHL, podrán recibir ayudas de hasta el 95% de la cuota repercutida.»*

La respuesta recibida nos permitió dar por **concluidas** las actuaciones en la queja.

01.XIII.2.3 Ayudas a la vivienda

Otro aspecto del problema de la vivienda en Andalucía está siendo protagonizado por la supresión, suspensión o retraso en el pago de las ayudas a la vivienda, lo que ha provocado y continúa provocado, situaciones muy dramáticas entre las personas afectadas. Y más aún si cabe, en los supuestos en los que ni siquiera se contesta la solicitud.

En este último caso, y a través de la investigación promovida por esta Oficina, hemos podido conocer que la posición que al respecto mantiene la Administración con competencias en materia de vivienda, es considerar desestimadas estas solicitudes en virtud de silencio administrativo, toda vez que, al no existir la consignación presupuestaria necesaria para poder atender su abono, las mismas no pueden ser resueltas de manera expresa.



Esta Institución discrepa con dicho posicionamiento, dado que si bien es cierto que la normativa reguladora de estas ayudas condiciona su abono a la existencia de consignación presupuestaria, ello no es óbice, en absoluto, para no poder reconocer o desestimar las mismas, el derecho a su disfrute, en virtud de la correspondiente resolución administrativa.

Desde el anterior posicionamiento, con ocasión de numerosas quejas, en ese estado de tramitación, hemos formulado a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, una Recomendación para que, con independencia de la existencia o no de consignación presupuestaria, se proceda a dictar la oportuna resolución administrativa por la que se reconozca, en su caso, la condición de beneficiario del solicitante.

Tras esta breve introducción y, pese a que el panorama, en poco ha cambiado respecto al Informe Anual pasado, nos proponemos en este Informe dar cuenta de aquellas novedades que se han producido y afectado a algunas de estas ayudas.

Comenzaremos esta dación de cuentas, con las **ayudas al alquiler** para inquilinos.

Al respecto, hemos de decir que, han seguido siendo muy numerosas las quejas recibidas durante este año 2014, en las que los ciudadanos y ciudadanas andaluces nos hacían partícipes de su imposibilidad para hacer o continuar haciendo frente a la renta de alquiler. Toda vez que, durante años habían estado aportando la parte que les había sido reconocida en concepto de ayuda. De manera que, la precaria situación económica que afectaba desgraciadamente a muchas de estas familias, unido a que los ahorros y prestaciones se habían ido agotando, había provocado que llegasen a una situación límite.

No en pocos casos, hemos asistido a casos en los que las familias han sido desahuciadas por falta de pago, o han tenido que dejar la vivienda, por este mismo motivo, creándose así situaciones de auténtico malestar y, por qué no decirlo, de desesperación entre los ciudadanos afectados.

En este sentido, procede traer a colación, la **queja 12/1566**, promovida de oficio por esta Institución, con la finalidad de esclarecer los hechos y conocer en profundidad la realidad del problema, con las limitaciones que nos imponía nuestra Ley Reguladora. Ya que, al tratarse de ayudas estatales, la competencia le estaba atribuida a nuestro homólogo estatal. De manera que, para una mayor eficacia en nuestra actuación, solicitamos la colaboración de la Defensora del Pueblo de la Cortes Generales, a fin de que promoviera la oportuna investigación ante el Ministerio de Fomento. De esta actuación dimos cuenta en el pasado informe.

Siguiendo con nuestro relato, en el pasado informe, dábamos cuenta de nuestra última intervención ante la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, con la finalidad de poder conocer de forma más concreta, en que momento se podrían hacer efectivas las ayudas al alquiler para inquilinos, a aquellas personas que habiéndoles sido reconocidas las mismas, estaban pendientes de su abono.

Para ello, le trasladamos a dicha Agencia, la siguiente solicitud de información:

- *“En primer lugar, solicitamos conocer si en estos momentos ya se ha procedido a la aplicación de la totalidad de los fondos recibidos del Estado para el pago de estas ayudas.*
- *En este sentido, deberá concretarse en estos momentos cuántos expedientes están pendientes de pago total o parcial.*
- *Asimismo solicitamos conocer cuál es la fecha del último de estos expedientes que ha sido liquidado en su totalidad.*
- *De otra parte, solicitamos conocer las últimas dotaciones presupuestarias que se han realizado.*
- *Del mismo modo, solicitamos conocer si se ha elaborado un calendario de pagos para atender el pago de estas ayudas. Si así fuera solicitamos conocer el mismo.*
- *No obstante, si dicho calendario no se hubiese elaborado, deberá justificarse la respuesta. A la vez que, deberá adelantárenos cuáles son las previsiones que existen de poder dar una solución satisfactoria al retraso que lamentablemente existe en el pago de las ayudas al alquiler”.*



Así, continuando con el relato, inconcluso en el pasado Informe, de nuestra actuación ante la Agencia de Vivienda y Rehabilitación, hemos de decir que con fecha 20 de noviembre de 2014, se recibió una comunicación de la Dirección General de Vivienda, del que merecen ser destacados los siguientes aspectos:

“Se han justificado desde la fecha del último informe 206.613,12 euros al Ministerio de Fomento, se han abonado y se preparan justificaciones por 287.003,22 euros, se ha realizado una encomienda a AVRA para su abono a los interesados por importe de 679.772,76, actualmente en fase de pagos.

El importe de 674.753,90 euros cuya orden de pago fue emitida por el Ministerio de Fomento el 15 de octubre de 2013, se recibió en la Comunidad Autónoma el 12 de diciembre de 2013 y fue incorporada por la Consejería de Hacienda y Administración Pública al presupuesto con fecha 26 de mayo de 2014.

La cantidad transferida no ha sido abonada en su totalidad, debiendo ser justificada su ejecución por AVRA con fecha límite 30 de diciembre de 2014.

No hemos recibido contestación del Ministerio sobre las previsiones de abono de los importes pendientes, por lo tanto no podemos elaborar un calendario de pagos”.

En efecto, pudimos deducir, en atención a lo informado, que se estaba atendiendo el pago de estas ayudas, si bien es cierto, que las cantidades transferidas no alcanzaban el importe total de las ayudas que habían sido reconocidas.

En todo caso, resulta destacable, que el pasado día 15 de septiembre de 2014, la Ministra de Fomento y la Consejera de Fomento de la Junta de Andalucía firmaron el Convenio para la ejecución de Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Vivienda.

De esta forma, según información a la que ha tenido acceso esta Defensoría, el Ministerio destinará la suma de 455 millones de euros a las políticas de ayuda a la vivienda en Andalucía, durante el período 2013/2016. No obstante, tendremos que estar a la espera de la aprobación del nuevo Plan de Vivienda Andaluz, para que así podamos conocer como va a materializarse y gestionarse el pago de estas ayudas.

En cuanto al retraso en que viene incurriendo la aprobación del nuevo Plan de Vivienda Andaluz, nos proponemos destinar un capítulo de este informe, a analizar esta situación, así como nuestra intervención en este asunto.

Continuamos nuestro relato, con las **ayudas para el acceso a las viviendas protegidas**. De entre las que resultan, merecedoras de mención, por las novedades que han operado en este año 2014, las siguientes:

- Ayuda estatal a la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario. Algunas de las quejas tramitadas durante este año 2014 sobre este asunto son, entre otras, las siguientes: queja 14/1286, queja 13/3487, queja 14/0371, queja 14/5415, queja 14/5349, queja 14/5348.

Pues bien, en relación con esta modalidad de ayudas, hemos de decir que fueron suprimidas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, cuyo tenor literal a continuación y para su conocimiento pasamos a transcribir:

“Artículo 35. A partir de la entrada en vigor de este Real Decreto-ley quedan suprimidas las ayudas de subsidiación de préstamos contenidas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. Así mismo no se reconocerán aquellas solicitudes que estén en tramitación y que no hayan sido objeto de concesión por parte de la Comunidad Autónoma.”

Pues bien, parecía obvio, que el mentado cuerpo legal extendía su ámbito de aplicación únicamente a las ayudas que habían sido concedidas al amparo del Plan de Vivienda 2009/2012, no a los anteriores. Sin embargo, el Ministerio de Fomento consideró suprimidas, todas las ayudas de subsidiación existentes para la adquisición de una vivienda protegida, al amparo de cualquier plan de vivienda, que no se hubiese sido resuelta antes del 14 de julio de 2012.



Con posterioridad, la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2013 de 4 de junio, vino a ampliar los efectos de la supresión decretada en virtud del artículo 35 precitado, a todos los Planes de Vivienda:

"Disposición adicional segunda.

A partir de la entrada en vigor de esta Ley será de aplicación el siguiente régimen a las ayudas de subsidiación de préstamos, Ayudas Estatales Directas a la Entrada y subvenciones reguladas en los Planes Estatales de Vivienda cuyos efectos se mantengan a la entrada en vigor de esta Ley y a las ayudas de Renta Básica de Emancipación establecidas por el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre:

- *Se mantienen las ayudas de subsidiación de préstamos convenidos que se vinieran percibiendo.*
- *Asimismo se mantienen las ayudas de subsidiación de préstamos convenidos reconocidas, con anterioridad al 15 de julio de 2012, que cuenten con la conformidad del Ministerio de Fomento al préstamo, siempre que éste se formalice por el beneficiario en el plazo máximo de dos meses desde la entrada en vigor de esta Ley.*
- *Quedan suprimidas y sin efectos el resto de ayudas de subsidiación al préstamo reconocidas dentro del marco de los Planes Estatales de Vivienda.*
- *No se admitirán nuevos reconocimientos de ayudas de subsidiación de préstamos que procedan de concesiones, renovaciones, prórrogas, subrogaciones o de cualquier otra actuación protegida de los planes estatales de vivienda."*

Por nuestra parte, esta Defensoría incoó de oficio [queja 14/1286](#), dado el volumen de quejas que a lo largo del año 2012 y de todo el año 2013, se habían seguido presentado, basadas en la supresión de las ayudas a la subsidiación de los préstamos convenidos, tanto de las concedidas al amparo de Planes de Vivienda y Suelo anteriores, como de las contenidas en el Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regulaba el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, operada por el artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad (en adelante RD-L 20/2012), a las que hemos dedicado los párrafos precedentes.

En el caso de Andalucía, la administración competente en materia de vivienda, había venido aplicando el artículo 35 del RDL 20/2012, de 13 de julio, para suprimir la posibilidad de ampliar el período de subsidiación de los préstamos obtenidos al amparo de planes estatales de viviendas anteriores al Plan 2009-2012, cuando esta eliminación de un derecho reconocido en aquellos planes, hemos de insistir, no se contemplaba expresamente en dicho precepto.

En consecuencia, la obligación de aplicar correctamente las normas jurídicas debidamente aprobadas exigía que se procediese por parte de la Consejería de Fomento y Vivienda a revocar, al amparo de lo previsto en el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, todas las denegaciones de prórroga o ampliación del período inicial de subsidiación de los préstamos convenidos que hubieran sido concedidas al amparo de planes estatales de viviendas anteriores al Plan 2009-2012, acordadas en aplicación del reiterado artículo 35 y efectuadas entre la entrada en vigor del Real Decreto ley 20/2012 y la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas. Emitiéndose la correspondiente Resolución estimatoria para el supuesto de que el beneficiario continuase cumpliendo los requisitos que motivaron inicialmente, la concesión de la ayuda.

No obstante, el cambio de criterio operado en un momento posterior por el Ministerio de Fomento, como hemos tenido ocasión de comentar anteriormente, conllevó necesariamente a la aceptación de las [resoluciones](#) formuladas por esta Defensoría a la Consejería de Fomento y Vivienda.

Recientemente, respetando la voluntad del legislador plasmada en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de julio, asistimos a un cambio de criterio del Ministerio de Fomento, que va a permitir reconocer las ayudas de subsidiación de planes anteriores al Plan Estatal 2009/2012, hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013 de 4 de junio.



En consecuencia, con esta nueva posición, desde la Dirección General de Vivienda se está trabajado para detectar las solicitudes comprendidas en el período que abarca desde la publicación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, hasta la entrada en vigor de la Ley 14/2013 de 4 de junio, que fueron desestimadas, procediendo a su estimación.

Por consiguiente, desde esta Defensoría se ha sugerido, en virtud de un **comunicado** publicado en nuestra página web, que todas aquellas personas cuya solicitud de ayuda de subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, hubiese sido desestimada, encontrándose ésta comprendida en el período temporal señalado en el párrafo anterior, se dirijan a las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda correspondientes, solicitando la revocación de la resolución denegatoria o, en su caso, el reconocimiento de la ayuda.

En todo caso, y como ya se hizo constar en el Informe Anual pasado, siendo estas ayudas de naturaleza estatal, nuestra intervención no puede ir más allá de lo actuado, si bien somos conscientes de los graves perjuicios que las medidas de recorte que están afectando a estas ayudas están ocasionando y van a ocasionar en la economía de las familias con hipotecas de viviendas protegidas, singularmente en aquellas familias que más están sufriendo la crisis económica como consecuencia de la pérdida de sus empleos.

Dentro de la modalidad de ayudas a la vivienda de financiación autonómica, merece mención expresa, la **ayuda autonómica de préstamos reintegrables**. De entre las que merecen ser destacados los siguientes expedientes de queja (queja 14/1652, queja 14/669, queja 14/958, queja 14/1703, queja 14/1709, queja 14/1768, queja 14/3141, queja 14/2516).

Pues bien, para una mejor comprensión de la situación en la que en estos momentos se encuentra la tramitación de estas ayudas, procede traer a colación el informe emitido por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), del que reproducimos sus aspectos más destacados:

“En relación con el retraso en el ingreso de cantidades correspondientes a préstamos reintegrables del programa de Medidas de Impulso Económico y Acceso a la Vivienda, le informo que un problema de índole presupuestaria ha motivado que desde el inicio de este año, dichos pagos no se hayan podido efectuar puntualmente, siendo necesaria una solución que han estado estudiando conjuntamente durante todo este período las Consejerías de Fomento y Vivienda y de Hacienda y Administración Pública.

La incidencia quedará resuelta previsiblemente a partir del próximo mes de octubre, una vez esté culminada la tramitación de una modificación presupuestaria que ya se encuentra en marcha. Cuando eso ocurra, esta agencia pública se pondrá en contacto con la persona interesada en esta queja para informarle de la situación de su expediente. Mientras tanto, AVRA lamenta las molestias que esta incidencia imprevista haya podido causar al interesado”.

No obstante, y pese a nuestra satisfacción ante lo que podría ser una solución al problema del retraso en el pago de estas ayudas, cuya materialización estaba prevista a corto plazo, consideramos oportuno continuar nuestra investigación, para lo que nos volvimos dirigir a la mentada Agencia, en solicitud de la siguiente información:

- *“Si se van a abonar con efecto retroactivo los atrasos pendientes y se va a continuar normalmente el pago de estas ayudas, o solo se va a atender una de las dos premisas.*
- *Cual es el alcance de la modificación presupuestaria a la que Vd. alude en su informe, y si la misma va a permitir atender todos los atrasos pendientes.”.*

Coincidiendo con la fecha de redacción de estas líneas se ha recibido en esta Institución, el informe solicitado de AVRA, del tenor literal siguiente:

“En relación con la nueva solicitud de información sobre si se van a abonar con efecto retroactivo los atrasos pendientes correspondientes a préstamos reintegrables del programa de Medidas de Impulso Económico y Acceso a la Vivienda y si se va a continuar normalmente el pago de esas ayudas o sólo se va a atender una de las dos



premisas, así como cuál es el alcance de la modificación presupuestaria a la que se hizo alusión en el escrito enviado desde AVRA a esa Institución el pasado 26 de agosto de 2014 y si dicha modificación presupuestaria permitirá atender todos los atrasos pendientes, le informo lo siguiente:

De acuerdo con el programa de Medidas de Impulso Económico y Acceso a la Vivienda, esta agencia, una vez recibidos los fondos necesarios para ello, tiene la obligación de abonar a las entidades financieras las cantidades económicas correspondientes a las personas beneficiarias. Habiéndose recibido los fondos el día 2 de diciembre de 2014 desde la Consejería de Hacienda y Administración Pública, se ha procedido el día 4 de diciembre a realizar la orden de pago a las entidades financieras. Los fondos recibidos corresponden al primer semestre de 2014. Una vez abonadas estas cantidades, se recibirán los fondos correspondientes al segundo semestre, los cuales, una vez hayan sido transferidos a AVRA, serán abonados de forma idéntica a los anteriores.”.

Igualmente merecen ser objeto de este Informe, el resto de ayudas autonómicas a la vivienda, entre las que merecen mención expresa, las ayudas para gastos de notaría.

Han sido numerosas las quejas tramitadas en este año 2014, en la que los/as interesados/as exponían que habiendo accedido a una vivienda en régimen de propiedad, habían solicitado, entre otras ayudas para su financiación, una subvención para los gastos de notaría, y una subvención autonómica de 3.600 euros conforme al art. 31.2b) del Plan Autonómico por importe de 1.200 euros, conforme al art. 52 del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012.

Estas ayudas, en algunos casos habían sido reconocidas en virtud de la oportuna Resolución administrativa, en otros, ni siquiera se había producido dicho reconocimiento.

Pues bien, dado el elevado número de quejas recibidas sobre este asunto, entre las que a título enunciativo que no limitativo citaremos las siguientes (queja 13/298, queja 13/425, queja 13/1543, queja 13/4620, queja 13/5054, queja 13/5753, queja 13/5789, queja 13/6756, queja 13/6909, queja 14/307, queja 14/499, queja 14/1001, queja 14/1006, queja 14/1280, queja 14/1324, queja 14/2163, queja 14/2385, queja 14/2387, queja 14/2388, queja 14/2448, queja 14/2520, queja 14/2528, queja 14/2564, queja 14/2604, queja 14/2830, queja 14/3135, queja 14/3136, queja 14/3371, queja 14/3425, queja 14/3576, queja 14/3625, queja 14/3629, queja 14/3769, queja 14/3837, queja 14/3984, queja 14/4035, queja 14/4088, queja 14/4122, queja 14/4123, queja 14/4125, queja 14/4802, queja 14/5029, queja 14/5164, queja 14/5547, queja 14/5551, queja 14/5553, queja 14/5599, queja 14/5813, queja 14/5819, queja 14/6040,), y en aras a una mayor agilidad en la tramitación y resolución de las distintas quejas, acordamos su acumulación al expediente de **queja 13/5552**, en el que realizamos las distintas actuaciones.

Tras dirigirnos en petición de información a la Delegación Territorial afectada se nos informa lo siguiente: *“El número de expedientes de ayudas autonómicas previstas, presupuestadas, pendientes de resolución y por tanto no abonadas son las siguientes: 2010: 443; 2011: 293; 2012:372 y 2013: 234.*

Respecto a las posibles previsiones de pago de las ayudas autonómicas comunicarle que no ha existido disponibilidad alguna en el presupuesto 2013 para el pago de estas ayudas, ni existe en el presupuesto 2014.

La resolución y abono de esta ayuda se condiciona a la existencia de disponibilidad presupuestaria suficiente, conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Orden de 26 de enero de 2010, de desarrollo y tramitación de las actuaciones en materia de vivienda y suelo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012. Puesto que en los últimos años no ha existido disponibilidad presupuestaria para abordar su pago, transcurrido el plazo de resolución, fijado en 6 meses, cabe entender denegada la ayuda por ser el sentido del silencio negativo.”.

En definitiva, la falta de disponibilidad presupuestaria, tenía paralizado el procedimiento de tramitación y abono de estas ayudas.

Por consiguiente, al no existir disponibilidad presupuestaria para el pago de las ayudas, se había optado por dejar transcurrir el plazo de seis meses en el que las solicitudes deberán ser resueltas, entendiéndose a partir de este momento, desestimadas por silencio negativo.



Así, considerando esta Institución que no nos podíamos quedar con respuestas como la inexistencia de consignación presupuestaria para el pago de estas ayudas ni en ese momento, ni en un futuro inmediato, acordamos dirigirnos a la Dirección General de Vivienda, y lo hicimos en los siguientes términos:

"(...), es nuestra obligación trasladarle el sentir de un numeroso grupo de ciudadanos y ciudadanas afectados/as, y que han solicitado el amparo de esta Institución, ante los graves perjuicios que les está ocasionando la paralización que afecta a los expedientes de solicitud de las ayudas autonómicas a la vivienda, bien sean, en cualesquiera de sus modalidades, subsidiación autonómica al préstamo hipotecario, gastos de notaría.

Así, hemos podido comprobar que detrás de estos retrasos en el pago de las ayudas, en particular las ayudas a la subsidiación autonómica al préstamo hipotecario, nos encontramos con verdaderos dramas humanos, familias a las que pagar mes a mes la cuota de la hipoteca puede llegar a convertirse en una misión imposible, dándose casos en los que la imposibilidad de asumir el coste de la hipoteca sitúa a estas familias al borde del desahucio o incluso han llegado a ser desahuciadas.

En efecto, las situaciones descritas en modo alguno le resultan imputables al perjudicado, cuyo sentir generalizado es que no habrían optado a este tipo de viviendas si hubieran sabido que la ayuda se iba a retrasar. Toda vez que la misma era indispensable para poder hacer frente al pago de la hipoteca, de otra forma no resultaba posible. Se estaba contando con una previsión de ingresos que ha resultado ser irreal."

Tras estas consideraciones, solicitamos de ese Centro Directivo, la siguiente información:

- *"Deberá concretarse el número de ayudas autonómicas a la vivienda, en su distintas modalidades, y en las distintas provincias:*
 - a) *Que habiendo sido reconocidas en virtud de la correspondiente resolución administrativa se encuentran pendientes de pago.*
 - b) *Que se encuentran pendientes de resolución.*
- *Partiendo de la premisa de la inexistencia de consignación presupuestaria, que se extiende desde el año 2010 al año 2014, solicitamos conocer si por esa Dirección General, en el ejercicio de las competencias que le son propias, se ha pensado en adoptar algún tipo de medidas que vengan de algún modo a paliar las desesperadas situaciones que está provocando el impago de dichas ayudas hasta tanto en cuanto se pueda regularizar el pago.*
- *Finalmente, solicitamos conocer si existe o se ha pensado en determinar un calendario de pago para estas ayudas."*

La respuesta recibida, respondía al siguiente tenor literal:

"Se han detectado las siguientes ayudas autonómicas que habiendo sido reconocidas no han sido abonadas:

En Huelva: dos ayudas a propietarios de viviendas libres para su alquiler por importe de 6.000 euros cada una, una ayuda de 9.000 euros para la adquisición de vivienda a personas que proceden del parque público de vivienda, y 3 ayudas a adquirentes de vivienda protegida de 1.000 euros cada una.

En Almería: doce ayudas a adquirentes de vivienda protegida por importe total de 12.977,13 euros.

En el resto de las provincias, no constan que existan solicitudes en esta situación. En el caso de las ayudas a propietarios de viviendas libres para su alquiler, la falta de materialización del pago se debió a un cambio de competencias, actualmente se tramita la encomienda que permitirá que la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía proceda a su abono, ya que se ha podido dotar de disponibilidad para ese importe en esa línea. Respecto a las ayudas a adquirentes, que importan 24.977,13 euros, no existe disponibilidad en el crédito asignado a esta Dirección General para su abono, no obstante se trata de, mediante los movimientos presupuestarios que procedan de dotar la aplicación correspondiente y proceder a su abono efectivo dentro del presente ejercicio.



No existen ayudas que consten como pendientes de resolución, puesto que las solicitudes presentadas para las que no ha existido crédito, ni se prevé su existencia, deben entenderse desestimadas por silencio administrativo.”.

De la información que nos había sido facilitada por la Dirección General de Vivienda, cabía deducir, que respecto a las ayudas autonómicas reconocidas que aún no habían sido abonadas, en algunos casos ya se habían solventado y, en otros, se estaban solventando, aquellas cuestiones que impedían su abono, estando previsto el mismo en el ejercicio presupuestario 2014.

Sin embargo, con respecto a las solicitudes que no habían sido resueltas de manera expresa, y que constituían un porcentaje muy elevado del total de las mismas, se mantenía el criterio ya anunciado por la Delegación Territorial, de entenderlas desestimadas por silencio administrativo negativo, al no preverse la existencia de crédito presupuestario para su abono.

De esta forma, respecto de aquellas solicitudes que habían sido reconocidas pero no abonadas, podíamos concluir que el asunto se encontraba en vías de solución.

No en cambio, compartía esta Institución el criterio mantenido por la Dirección General de Vivienda de aplicar la figura del silencio administrativo negativo a todas aquellas solicitudes aún no resueltas, en la consideración de que resultaba de aplicación el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), que establece la obligación de la Administración de dictar en todos los procedimientos resolución expresa sobre el fondo del asunto y notificar la misma. Y sin que la inexistencia de consignación presupuestaria, constituya una excepción a la obligación de resolver.

No obstante, la resolución de la presente queja se encuentra actualmente en fase de estudio y valoración.

Por último, para finalizar este capítulo dedicado a las ayudas a la vivienda, vamos a comentar en que situación se encuentran durante este año 2014, los expedientes de **ayudas para la rehabilitación de viviendas**, cuyo panorama en nada difiere del descrito en el Informe Anual pasado.

Conviene recordar, que se han seguido recibiendo durante este año 2014 un gran número de quejas de los ciudadanos y ciudadanas, que ante las deficiencias que afectaban al edificio, en general, o a su vivienda en particular, y careciendo de medios económicos suficientes para su reparación, habían solicitado una ayuda para la rehabilitación, que en la mayoría de los casos había sido denegada por falta de disponibilidad presupuestaria.

En este apartado, cobran especial importancia los supuestos en los que la ayuda iba destinada a la instalación de un ascensor en el edificio, ya que la vecindad de edad avanzada o afectada por algún tipo de discapacidad que limitaba su movilidad, se veían imposibilitada de manera total o parcial para la salida y acceso a sus viviendas.

En efecto, el denominador común de estas quejas sigue siendo el retraso en la tramitación de los expedientes. Sin poder obviar, que durante, la tramitación de los mismos, las personas solicitantes habían tenido que hacer un desembolso económico considerable, no al alcance de sus bolsillos, lo que les había llevado no en pocos casos, a tener que endeudarse.

No obstante, y de acuerdo con la restricción que imponía el Plan Económico Financiero de Reequilibrio 2012/2014, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, con fecha 15 de Mayo de 2012, por el que quedaban suspendidas dichas ayudas, los expedientes se paralizaban en el momento anterior a la firma del convenio, que resultaba requisito sine qua non, para que las obras de rehabilitación pudieran dar comienzo.

Sin embargo, y como se hacía constar en el Informe Anual pasado, como quiera que el abono de las ayudas acogidas al Programa de Rehabilitación de Edificios Singulares se hacía depender de la existencia de disponibilidad presupuestaria, el retraso en el pago que se venía produciendo, encontraba la necesaria justificación legal.



En todo caso, acogimos con satisfacción, como igualmente hicimos constar, la voluntad manifestada por la entonces Empresa Pública del Suelo de Andalucía, de dar una solución a los supuestos planteados en las quejas de referencia, de conformidad con el nuevo Plan Marco de Vivienda, que se encuentra en estos momentos pendiente de aprobación.

Pues bien, es aquí donde vuelve a plantearse la problemática suscitada como consecuencia del retraso del nuevo **Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía**, cuya aprobación se revela absolutamente indispensable, para la reactivación y conclusión de estos expedientes.

Para ejemplificar lo expuesto, sirva de ejemplo la [queja 13/2007](#), en la que una comunidad de propietarios, presentó, en el mes de junio de 2007, la correspondiente solicitud de ayuda para la instalación de un ascensor en el edificio.

Tras una serie de irregularidades en la tramitación del expediente, no imputables a los solicitantes, y tras la aprobación del proyecto, en julio de 2009, dos años más tarde, son requeridos a fin de que procediesen a la apertura de una cuenta finalista, con la parte de aportación del 25% del importe del proyecto, que ascendía a 30.161,80 euros, que le correspondía asumir a la comunidad, por lo que solicitaron un préstamo a una entidad financiera procediéndose, con fecha 30 de julio de 2009 a la apertura de la cuenta finalista, por lo que han venido obligados a tener que pagar mensualmente una cuota de 563 euros.

Además, contaban los comparecientes que, tuvieron que pagar a la mancomunidad la fianza por residuos generados por la obra de rehabilitación del edificio por importe de 629,94 euros.

Posteriormente la Oficina de Rehabilitación Integral del Polígono Sur, les autorizó para realizar una transferencia bancaria desde la cuenta finalista a la Gerencia de Urbanismo, por importe de 1.667,70 euros, en concepto de abono de licencia urbanística para la realización de la obra.

Dado que el tiempo transcurría y el proyecto continuaba en punto muerto, la comunidad de propietarios concertó una cita con la antigua EPSA desde dónde finalmente se les propuso, según manifestaciones de los interesados *"devolverles el dinero que habían puesto desde la Comunidad y cancelar el expediente abierto."*

Dicha propuesta, no fue aceptada por la comunidad de propietarios, ya que había pedido un préstamo y eso conllevaba unos gastos en caso de cancelación y, además, su expediente había cumplido todos los requisitos exigidos desde el principio.

En todo caso, les dijeron que su expediente volvía a la Oficina de Rehabilitación Integral del Polígono Sur, y que en cuanto hubiese dotación presupuestaria, serían los primeros en comenzar las obras.

Viendo la comunidad que transcurría el tiempo y que la instalación del ascensor era un proyecto, a su juicio imposible de materializar a corto plazo, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz ante la Agencia Pública de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, a fin de que se les resarciera de todos los gastos que les había originado acometer una serie de trámites que no procedían en ese momento, y que en modo alguno, les eran imputables.

Pues bien, concluida la investigación iniciada por esta Oficina, a fin de poder conocer en detalle la realidad de problema, pudimos observar que la comunidad de propietarios había sido requerida indebidamente para soportar unos gastos, sin que estuviera aprobada la subvención.

En consecuencia, de conformidad con la competencia que nos otorga el artículo 29.1 de la Ley Reguladora de esta Institución, instamos a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para que procediese a la devolución de los gastos que habían asumido indebidamente.

No obstante, a la fecha de redacción de estas líneas, aún estamos pendientes de recibir una respuesta a la Recomendación formulada.



01.XIII.2.4 Aprobación del nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía

Esta Institución se encuentra especialmente preocupada por el excesivo retraso que preside la aprobación definitiva del nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y las consecuencias negativas que esta dilación está proyectando hacia aquellas personas más vulnerables.

Como cuestión previa, y como comentario al Borrador del Decreto por el que se regula el Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, hemos de decir que el objetivo que persigue dicho plan, tal y como se plasma en su exposición de motivos, es garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, dentro de un marco absolutamente dramático y desolador producido tras la crisis económica, en el que el acceso a la vivienda encuentra serias dificultades entre la población.

Pues bien, continuando con la declaración de intenciones que se contiene en la exposición de motivos, el nuevo Plan se propone ofrecer soluciones a las necesidades de los ciudadanos que carecen absolutamente de medios para poder acceder a una vivienda. Situación ésta que, lamentablemente, cada vez afecta a más familias, que viven situaciones verdaderamente dramáticas, en las que existen menores, mayores y discapacitados afectados.

Ante este panorama, el nuevo Plan de Vivienda, como ya hemos tenido ocasión de comentar, define unas líneas de actuación y unos programas destinados a dar una respuesta eficaz y eficiente a esta dramática situación que, en relación con el acceso a una vivienda digna, lamentablemente vive un sector muy numeroso de la población andaluza. Y muy especialmente, en los supuestos de emergencia habitacional, favoreciendo a las familias con menos recursos y en riesgo de exclusión social.

En este sentido, podemos concluir que el espíritu que persigue el legislador al elaborar este nuevo Plan de Vivienda Andaluz, así como los objetivos, actuaciones y programas diseñados resultan de todo punto plausibles, y no dudamos que aportarán una luz en este enorme y oscuro túnel en el que muchas familias se encuentran atrapadas, en la búsqueda sin solución, a su problema de vivienda.

No, en cambio, podemos decir lo mismo respecto a la dilación que caracteriza su aprobación, y que esta Institución, como garante de los derechos constitucionales de los ciudadanos, en este caso del derecho a disfrutar de una vivienda digna, viene denunciando insistentemente, por ser el instrumento necesario para dar satisfacción al mentado derecho constitucional. De manera que, cualquier declaración de buenas intenciones a los fines expresados, cae en saco roto, si no contamos con dicho Plan.

Al hilo de lo expuesto, procede traer a colación la exigencia que marca el artículo 12.5 de la Ley 1/2010 de 8 de Marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, que obliga a la Administración de la Junta de Andalucía, a elaborar el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo, que será el instrumento encargado de concretar las políticas de vivienda y suelo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Al respecto, merece ser destacado que el pasado 22 de noviembre de 2013, hace ya más de un año, finalizó el plazo de presentación de aportaciones al nuevo Plan, desconociendo los motivos por los que un año después, los trámites para su aprobación definitiva se encuentran en punto muerto.

En este sentido, conviene recordar las actuaciones llevadas a cabo desde esta Defensoría con el propósito de conseguir la aprobación, sin más demora, del nuevo Plan de Vivienda Andaluz. Para lo que resulta oportuno la cita del expediente de queja 14/416, en la que la interesada exponía que llevaba desde el pasado año esperando la entrada en vigor de la ayuda al alquiler para personas entre 30 y 35 años (Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbana, 2013-2016).



Para ello, ponía de manifiesto la necesidad de que se concreten las medidas a través de las órdenes de desarrollo del Ministerio de Fomento y de la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía. Lo que provocaba que no existiese ningún programa para ayudas al alquiler.

En el curso de nuestra investigación, con ocasión de la queja de referencia, dirigimos una comunicación a la Consejería de Fomento y Vivienda, interesando la oportuna información sobre el momento de la aprobación y publicación del nuevo Plan de Vivienda, así como la entrada en vigor de los distintos Programas de Vivienda, que el mismo contemplase.

La respuesta de esa Consejería, tuvo entrada en esta Defensoría con fecha 5 de mayo de 2014, y en la misma se justificaba el retraso en la aprobación de dicho Plan en que *"es necesario esperar que se publiquen las órdenes de desarrollo del Ministerio de Fomento y Vivienda que concreten y permitan la aplicación en esta Comunidad Autónoma de estas líneas de ayuda, así mismo se está a la espera, desde que al final de 2013 esta Dirección General envió toda la documentación e información requerida, de la suscripción del Convenio de Colaboración para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbana, 2013-2016; ya que es el instrumento que establece la financiación de los diferentes programas que se contienen en el borrador de nuestro plan de vivienda, y por tanto la viabilidad de los mismos."*

Posteriormente, habiendo tenido conocimiento esta Institución que el día 15 de septiembre, se firmó el convenio entre la Consejería de Fomento y el Ministerio de Fomento, para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013/2016, y dado que esa Consejería hacía depender la aprobación del Plan Andaluz, entre otras cuestiones, a la firma del mentado convenio de colaboración, nos vimos obligados a dirigirnos nuevamente a ese Centro Directivo, al objeto de que, a la vista de esta nueva circunstancia producida, se nos diera cuenta del estado de tramitación en el que se encontraba en esos momentos el nuevo Plan de Vivienda Andaluz.

A este respecto, hemos de hacer constar, por ser un dato relevante en el asunto que tratamos, que el pasado día 3 de diciembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, la Orden 2252/2014, de 28 de noviembre, por la que se determina la efectividad de las líneas de apoyo previstas en el real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas 2013/2016.

Sin embargo, la respuesta recibida a la que venimos aludiendo, reproducía la respuesta inconcreta dada en otras ocasiones: *"el Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía está en la actualidad en fase de tramitación administrativa, estando prevista su aprobación en los próximos meses."*

En efecto, la información obtenida no nos aportaba nada nuevo al interrogante que esta Institución, al igual que muchos/as ciudadanos/as, se planteaban, y que no era otro, que conocer la fecha concreta en el que el nuevo Plan Andaluz de Vivienda vería la luz.

Todos los antecedentes expuestos, llevaron a esta Defensoría a promover una actuación de oficio, la [queja 14/5558](#).

Finalmente, no encontrando esta Institución una respuesta que viniese a aportar alguna justificación al retraso, ya excesivo, que venía y viene afectando a la aprobación del nuevo Plan de Vivienda de Andalucía y siendo éste, como ya hemos tenido ocasión de destacar a lo largo de este Informe, instrumento necesario para poner en práctica las nuevas políticas de vivienda, diseñadas en su borrador y, siendo ésta una exigencia legal, de conformidad con el artículo 12.5 de la Ley 1/2010 de 8 de marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, en íntima conexión con el derecho constitucional a una vivienda digna, recogido en nuestra Carta Magna, nos vemos en la obligación, de conformidad con la facultad que nos concede el artículo 29. 1 de la Ley Reguladora de esta Institución, de formular la siguiente **Recomendación**:

"Que sin más demora, y con la urgencia que dicha actuación demanda, se proceda a la aprobación definitiva del Nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, poniéndose en práctica, tras su aprobación, con la



celeridad exigida, las medidas que resulten necesarias en aras a la aprobación de las órdenes de desarrollo precisas para la materialización de las políticas de vivienda que el mismo contempla.”.

Coincidiendo con el momento de redacción de estas líneas se ha recibido una comunicación de la Secretaría General de Vivienda, Rehabilitación y Arquitectura, la cual se encuentra en fase de estudio y valoración. No obstante, procede transcribir algunos aspectos destacados de la misma:

“De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de 22 de octubre de 2002, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las instrucciones sobre el procedimiento para la elaboración de anteproyectos de ley y disposiciones reglamentarias competencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, con fecha 2 de diciembre de 2014 tuvo entrada en el Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, adscrito a la Consejería de Presidencia, la solicitud de informe jurídico preceptivo al proyecto de Decreto por el que se regula el Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, a tenor de lo establecido en el artículo 78.2 del Reglamento de este Gabinete aprobado por el Decreto 450/2000, de 26 de diciembre. Dicho informe debería haber sido emitido en el plazo improrrogable de diez días.

Asimismo y al objeto de ir abordando el último trámite antes de su presentación ante la Comisión General de Viceconsejeros y Viceconsejeras, este Director General de Vivienda mantuvo una conversación telefónica con el Presidente del Consejo Económico y Social de Andalucía el pasado 9 de diciembre, en la que se solicitó una reunión para adelantar aquellas cuestiones respecto de las cuales pudiera ir conociendo el Consejo con carácter previo a la petición formal del informe del Plan y así avanzar en la tramitación del mismo, reunión que lamentablemente no se ha producido pese a que desde el Consejo quedaron en convocarnos a la mayor brevedad posible.

La solicitud de informe de este Órgano de carácter consultivo, en cualquier caso, fue formulada el pasado 9 de enero.”.

En todo caso, llama la atención que después del tiempo transcurrido, el nuevo Plan de Vivienda se encuentre en la fase de tramitación señalada.

01.XIII.2.5 Mediación vivienda

La situación residencial ha cambiado mucho en estos años de crisis económica en España.

La actual situación resulta difícil de sustentar, ya que la demanda de vivienda tiene que ver con la falta de capacidad de pago de las hipotecas por las familias y, por ello, la pérdida de las mismas debido a esta situación, junto a las dificultades de acceder a un alquiler social en condiciones aceptables. Podemos decir que existe una oferta cautiva porque la demanda no tiene capacidad para acceder a las condiciones de venta o alquiler.

Estas situaciones, lejos de desaparecer, se incrementan y agudizan, debido a que los procesos de desahucio en lugar de disminuir siguen incrementándose a un ritmo importante. En el año 2013 se produjeron en nuestro país 67.189, y según el Instituto de Estadística el número de ejecuciones hipotecarias iniciadas en el segundo trimestre de 2014 fue de 32.960, lo que supone un 1,2% más que el primer trimestre y un 14% más que el mismo trimestre de 2013. El total de desahucios producidos en el segundo trimestre del 2014 ha sido de 7.703, de los que 3.981 correspondían a viviendas habituales.

Ante este panorama, el sistema dominante de provisión residencial no tiene capacidad para resolver de manera adecuada las necesidades de alojamiento de la propia población, por lo que se deben habilitar sistemas alternativos que no siempre son capaces de quebrar la lógica interna del problema que es la incapacidad estructural que algunos sectores sociales tienen, los más desfavorecidos, para acceder al mercado residencial.



Los indicadores son alarmantes, aunque a veces se enmascaran dentro de los generales de la crisis residencial. Por ello, es necesario segregarlos por sectores de población ya que las dificultades no son, ni es previsible que sean, para todos iguales.

Una gran mayoría de situaciones se plantea con las entidades financieras que son las que intervienen ante el impago de las hipotecas que concedieron, por causas como la pérdida de empleo o la reducción salarial que impide a las personas afectadas hacer frente a los pagos comprometidos.

En este sentido, sin que esta Defensoría sea competente para ejercer competencias de supervisión ante estas entidades, nos hemos dirigido a ellas en nuestra labor de mediadora, en aquellos casos en los que las personas que nos demandaban ayuda habían perdido la vivienda, o solicitaban una dación en pago y un alquiler social para poder seguir viviendo en la que era su casa, o se ocupaban viviendas deshabitadas y deseaban seguir en ellas bajo un régimen de alquiler social.

Nuestra intervención se concreta, por razones de índole competencial, en proponer una acción de mediación con la entidad financiera, con el propósito de que, de una parte, estudie y valore la opción de que el deudor pueda acogerse a la figura de la dación en pago, como solución más liviana, dentro del grave problema con el que se enfrenta, cual es la pérdida de su vivienda y, por otra, seguir en la vivienda que fue de su propiedad.

No obstante, de esta forma, y no dejando de ser un mal menor, las personas deudoras hipotecarias, si bien han perdido sus viviendas, al menos no tienen que continuar pagando el resto de hipoteca pendiente hasta completar el total de la deuda, como vino ocurriendo en los inicios de la crisis, siempre que reúnan una serie de requisitos.

En otros casos los bancos cambiaron sus estrategias asumiendo, en los supuestos de no cumplir los requisitos exigidos en la norma, una parte importante de la deuda y estableciendo otra para la persona deudora. Sin embargo, esto en muchos casos no es viable ya que la situación de empobrecimiento a muchos les impide hacer frente a la misma.

De otra parte, esta Institución, propone a la entidad acreedora que estudie la posibilidad de formalizar con la familia desahuciada un contrato de arrendamiento en su propia vivienda, pactándose una renta que les resulte asumible de acuerdo con las disponibilidades económicas de la unidad familiar. Lo contrario, supondría abocar a la familia a un nuevo desahucio.

En este sentido, hemos de poner de manifiesto que, por lo general, las distintas financieras a las que nos hemos dirigido han puesto de manifiesto su especial sensibilidad con estos sectores más vulnerables de nuestra sociedad, y no en pocos casos han admitido la dación en pago como medida menos lesiva a los intereses del deudor hipotecario, así como han aceptado la fórmula de admitir un inquilinato de la vivienda embargada, tratando de ajustar la renta a la economía familiar.

Ahora bien, ésta, y aunque parezca un sin sentido, es la solución menos perjudicial. Sin embargo, nos encontramos con casos en los que la unidad familiar afectada por el desahucio, al rechazarse por la entidad financiera la fórmula de la dación en pago, ven como no solo han perdido sus viviendas, sus hogares, sino que además continúan endeudados con el banco y sin posibilidades de poder rehacer su vida económica y socialmente.

En estos casos, la situación es más que desoladora, nos encontramos con familias destrozadas, que no solo han perdido sus viviendas, como consecuencia, en la gran mayoría de los casos, de haber perdido sus empleos, carentes absolutamente de ingresos, y sin un techo donde poder vivir dignamente con sus hijos e hijas menores.

Para la gestión de las quejas con las Entidades financieras hemos utilizado estrategias de mediación, ya que ésta se ha convertido en una herramienta de intervención de la Institución, al ir adquiriendo un mayor protagonismo desde el ámbito de nuestras competencias, y un instrumento importante en nuestra acción pública en la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución.



En relación con esta metodología de intervención, los objetivos planteados han sido:

- Prestar una ayuda y una asistencia en el ejercicio en la gestión de conflictos de la ciudadanía con la Entidad financiera.
- Ayudar a las partes a crear soluciones razonables y factibles a los problemas.
- Ampliar las opciones con relación a los procedimientos judiciales formales que se hayan abierto contra las personas afectadas y buscar una solución estable para éstas.

El total de quejas tramitadas de mediación con entidades financieras sobre las que se ha actuado ha sido de 70, de las que más de un 25% hemos podido cerrar en vías de solución o caso solucionado. Siendo gestionadas la mayoría de ellas ante La Caixa, habiéndose establecido un sistema de coordinación e información, con un tratamiento individualizado que ha permitido alcanzar unos buenos resultados en un importante número. En todos los casos, debemos incluir que siempre hemos obtenido algún tipo de respuesta ayudando a muchas familias a resolver, en parte, este importante problema.

En cuanto a las temáticas abordadas en estas quejas, un porcentaje de ellas han podido acogerse a lo establecido en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, al reunir los requisitos.

En otros muchos supuestos, conseguimos extender el sentido de la norma o reducirla deuda mediante una quita que asume la entidad y el afectado. Junto a ello, se solicitaba un alquiler social en cuantía muy reducida por dos años.

Asimismo, hemos intervenido en unas cuantas “corralas” (grupo de familias que ocupan ilegalmente viviendas, sean éstas de entidades financieras o de promotores particulares), las cuales, solicitaban una solución residencial aunque fuese fuera de las viviendas ocupadas.

Además, han existido quejas en las que se solicitaba un alquiler social, de viviendas pertenecientes a los grupos inmobiliarios de las entidades de crédito que tienen programas de alquiler social, por encontrarse la unidad familiar sin vivienda o no poder pagar el alquiler que mantenían con el arrendador.

Como referencia de lo citado, destacamos la [queja 14/0215](#), en la que el interesado y su esposa solicitaban nuestra ayuda al no poder hacer frente al pago de la hipoteca que mantenían con La Caixa.

Habían solicitado una hipoteca de 120.000 euros, quedándoles pendientes de amortizar 116.550,43 euros. Tenían un atraso de cuotas de 6.537,66 euros. Al cumplir los requisitos del RD 6/2012 y su modificación por la Ley 1/2013, para adherirse al Código de Buenas Prácticas Bancarias para Reestructuración de deudas hipotecarias, solicitaron su aplicación en Noviembre de 2013.

Con fecha 4 de Diciembre de 2013, recibieron escrito del banco en el que se les proponía un plan de viabilidad al que podrían hacer frente, y cuando las cosas fueran mejor seguirían regularizando sus cuotas. El problema surgió con las mensualidades adeudadas, por un total de 5.792,22 euros, cantidad que era imposible que nuestros reclamantes pudieran afrontar, dada su situación económica al encontrarse sin ingresos en esos momentos.

Solicitamos a La Caixa que estudiase una alternativa a dicha cantidad y que el plan de viabilidad propuesto pudiera seguir adelante.

En reuniones mantenidas con la entidad nos informaron que en diciembre de 2013 y marzo de 2014 se le propuso hipotecar una garantía personal por un valor de 17.000 euros, sin que hubiesen tenido respuesta alguna.

Nos informaron que a 28 de diciembre de 2013 existían 16 recibos impagados, por lo que nos pidieron que contactásemos con los interesados para tener una nueva reunión que desbloquease la situación.

En la siguiente reunión mantenida en la oficina de La Caixa el 14 de julio se nos indicó que se le había aceptado el Código de Buenas Prácticas, y la refinanciación del impagado a un interés del 0,85%. Al parecer,



quedaba pendiente la firma del documento, que esperaban tenerlo en breve para su ratificación al haber aceptado estas condiciones.

Otro de los temas que abordamos fue la solicitud de alquiler social de viviendas disponibles de las entidades financieras y que se encontraban ocupadas. En la [queja 13/6056](#), un matrimonio joven, en paro, con dos niños de 2 y 3 años de edad, residentes en San José de la Rinconada, ocupaban una vivienda vacía de Servihabitat en esa localidad.

Intentamos con el Ayuntamiento hacer todo tipo de gestiones, pero carecían de viviendas disponibles y, según la concejalía, aún les faltaban dos meses de residencia en la localidad para optar a una vivienda social en caso de que las hubiese.

Habían acudido en varias ocasiones a la Institución y nos trasladaban su interés en que mediásemos con La Caixa para que les adjudicara dicha vivienda, cuyo precio de venta era de 64.800 euros. Estaba en muy malas condiciones y el interesado, de profesión albañil, nos indicaba que estaría dispuesto a arreglarla y quedarse con un alquiler social, pudiendo hacer frente al mismo con algunos trabajos que le salían.

De no conseguir un techo corrían el riesgo de que la Administración asumiera la tutela de los hijos, situación que no era deseable cuando su único problema era la falta de vivienda. Por ello nos dirigimos a La Caixa, solicitando que se estudiase una alternativa posible, bien en ésta u otra vivienda que pudieran tener disponible.

Como consecuencia de nuestra petición se llegaron a realizar varias gestiones con Servihabitat y con Building España, empresa propietaria de Servihabitat. En la reunión mantenida con el Director General de ésta se nos confirmó el deseo de solucionar este caso, por lo que en breve se pondrían en contacto con nosotros.

Pasados unos quince días, nos llamaron para indicarnos que a los interesados se les iba a ofrecer una vivienda en Sevilla por un valor de 200 euros de alquiler, cantidad que nos parecía alta para las condiciones económicas de nuestro demandante.

Hicimos algunas gestiones orientadas a reducir el alquiler, quedado fijado en 160 euros, en un piso en Sevilla perfectamente equipado y en perfecto estado.

Por otra parte, como ejemplo de viviendas que habían sido ocupadas y que las familias pasaron a un régimen de alquiler social, tenemos el caso denominada "Corrala La Esperanza", en la que un grupo de madres con niños y niñas menores ocuparon un bloque de cinco viviendas donde permanecieron casi dos años, hasta que la Entidad decidió intervenir, [queja 13/5754](#), [queja 13/5758](#), [queja 13/5797](#) y [queja 13/5798](#). Éstas se iniciaron hacía aproximadamente un año, cuando se dirigieron a nosotros varias familias que ocupaban unas viviendas de Servihabitat y solicitaban una vivienda dada la situación económica y familiar en la que se encontraban.

A lo largo de varios meses se recibieron escritos de las interesadas exponiéndonos la situación en la que se encontraban y las gestiones realizadas. Todas ellas tenían presentado escrito en EMVISESA como demandantes de vivienda, sin haber alcanzado una respuesta satisfactoria. Hacía unos meses ocuparon unas viviendas de dicha Empresa Pública Municipal, que estaban pendiente de adjudicación, lo que sirvió para poner de manifiesto la situación de las familias integrantes de esta Corrala denominada "La Esperanza".

Por nuestra parte, se realizaron gestiones con el Ayuntamiento de Sevilla, solicitándole informe, así como con Servihabitat para estudiar un alquiler social en las viviendas que ocupaban, y solo en un caso de éstos había existido una solución a la demanda.

El Ayuntamiento en su informe nos decía que se había remitido a Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), la documentación de estas familias, con el baremo correspondiente para la posible asignación de viviendas sociales. Junto a ello, habíamos estado en negociación con Servihabitat para un posible acuerdo de asignación de vivienda.

Desde el Ayuntamiento de Sevilla se nos solicitó que mediáramos ante la Agencia referida, debido a que desde el día 24 de febrero en que remitieron la documentación no habían recibido información alguna.



En consecuencia, nos dirigimos a la citada Agencia, pero antes de recibir su informe, en reunión mantenida con el director de Building España, empresa que gestiona Servihabitat, nos refirió que tenían viviendas disponibles para alquilar y que estarían dispuestos a dejarlas en alquiler social. Le indicamos los casos pendientes y, entre estos estaba el de la Corrala La Esperanza. Días después recibimos información de que se había realizado un alquiler social ajustado a las necesidades de las familias interesadas promotoras de estas quejas, quedando éste fijado en cincuenta euros.

01.XIII.3

Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 14/241**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla (Área de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación), Emvisesa y Dirección General de Vivienda, relativa a la existencia de viviendas protegidas vacías y desocupadas en la ciudad de Sevilla.
- **Queja 14/1286**, dirigida a la Consejería de Fomento y Vivienda y a la Dirección General de Vivienda, relativa a la revocación de la denegación de subsidiación de intereses de préstamos convenidos en Planes de Vivienda.
- **Queja 14/1832**, dirigida a la Delegación Territorial de Fomento, Vivienda, Turismo y Comercio en Sevilla y al Ayuntamiento de Almensilla, relativa la denuncia de situación irregular de ocupación y uso de promoción de viviendas protegidas en Almensilla (Sevilla).
- **Queja 14/3317**, dirigida a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, relativa al retraso en la aprobación del Plan Andaluz de Vivienda.
- **Queja 14/3512**, dirigida al Ayuntamiento de Cádiz y a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, relativa a la erradicación de la infravivienda en la Ciudad de Cádiz.
- **Queja 14/5558**, dirigida a la Dirección General de Vivienda, relativa a la aprobación del nuevo Plan de Vivienda Andaluz.
- Queja 14/5610, propuesta de actuación de oficio, relativa a la necesidad de vivienda y viviendas protegidas desocupadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.