



- **Queja 14/2462**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, por ocupación del acerado de las calles del centro de Sevilla con macetones que impiden el paso de personas con movilidad reducida.
- **Queja 14/4116**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la exención del pago del aparcamiento en zona azul para todas las personas con movilidad reducida tras la publicación de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad Universal de Sevilla.

...

## CAPÍTULO 01.XIII VIVIENDA

### 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., (VIMCORSA) 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.

Vimcorsa 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 convenir, 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.

## 08.4 CAPÍTULO 02. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 02.2 Intervenciones realizadas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana

...

#### **Consulta 14/6669.**

En septiembre se personó ante nuestra Oficina un ciudadano de 37 años que manifestaba llevar tres meses viviendo en la calle. Nos exponía que había acudido al Centro de Orientación e Información Social (COIS) donde lo remitían a la unidad de trabajo social que le correspondía en atención al lugar de empadronamiento, que era distinto del lugar en el que residía *de facto*.

Manifestaba no entender este hecho y, por tal motivo, solicitaba nuestra intervención ya que necesitaba acceder algunos días a una plaza en el albergue municipal antes de ingresar en un centro.

Dada la urgencia de la situación descrita, contactamos con el COIS donde corroboraron que efectivamente ellos sólo atienden a ciudadanos sin domicilio, ni empadronamiento y a los que les derivan directamente desde los hospitales. El resto de ciudadanos tiene que acudir a su Unidad de Trabajo Social, que estudia su situación y las posibles vías de intervención.

De esta forma informamos al interesado acerca de la necesidad de solicitar una cita con la Unidad de Trabajo Social de su zona.

...