



En la queja 19/3313, actualmente en tramitación, se relataba un supuesto similar al anteriormente mencionado respecto a AVRA. Se nos decía que la mayor parte de las viviendas del edificio en cuestión son propiedad de entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (PROCASA), encontrándose dichas viviendas en régimen de arrendamiento. Se nos manifestaba que las personas arrendatarias no asumían la obligación del pago de las cuotas de comunidad, por lo que se adeudaba una gran cantidad dineraria por ese concepto.

Añadían que en varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a la mencionada entidad, sin que se hubiese tomado alguna medida para solventar el problema. Además, en su última comunicación, la persona solicitante nos exponía que se añadían a esta problemática, los impagos generados a la empresa de ascensores, y la imposibilidad de asumir los arreglos necesarios para garantizar agua caliente en sus viviendas, todo ello generado por los impagos de dichas cuotas, tanto por las personas residente a título legal como por las ocupantes sin título.

En la queja 18/5578, se nos trasladaba que desde la entrega de las llaves de la vivienda a la persona adjudicataria, ésta había reclamado en varias ocasiones a EMVISESA varios desperfectos, sin embargo, no se habían atendido sus peticiones. Finalmente, se procedió al archivo del expediente tras la recepción de informe de esta empresa municipal, participándonos el arreglo de las deficiencias reclamadas.

### 1.15.2.7. Otras Cuestiones en materia de vivienda

Otro de los asuntos que se nos han planteado durante el año 2019 en materia de vivienda, es el relativo al **retraso en la devolución de las fianzas** depositadas por las personas arrendadoras una vez que suscribían el contrato de arrendamiento, en la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Todas las quejas tramitadas por esta casuística coinciden con el descontento de las personas depositantes sobre el perjuicio económico que se les causa, aun temporalmente, así como la desigualdad entre las consecuencias que se derivan en el retraso del depósito por las personas arrendadoras, y el retraso en la devolución de la fianza por AVRA (**queja 19/1255**; **queja 19/1528**; **queja 19/2516**).

Sin embargo, debemos enfatizar el buen resultado que han tenido estos expedientes de quejas, con la rápida respuesta de AVRA para solucionar estos problemas. Así, en los informes recibidos en esta Defensoría, se nos trasladaba que el artículo 83.2 de la Ley 8/1997 de 23 de diciembre, regula que tras la presentación de la solicitud de devolución de la fianza depositada, AVRA dispone del plazo de un mes para efectuar dicha devolución, y en caso contrario, se devengarán los intereses de demora correspondientes.

Como modelo de esta situación, invocamos el expediente de **queja 19/2516** en el que se relataba la dificultad de la persona arrendadora en el pago de la fianza a la persona arrendataria una vez expirado el contrato, suponiendo una merma significativa de sus ingresos que debía soportar hasta que AVRA le devolviese la fianza depositada.

Solicitado informe, se nos participaba que, con fecha 3 de mayo de 2019, se solicitó por la persona interesada la devolución del depósito de fianza, firmándose la propuesta de pago el 21 de mayo de 2019, informándonos que el pago se efectuó con 8 días de retraso debido a una incidencia de carácter administrativo, lamentándose esa agencia por las consecuencias que hubiese podido acarrear a la persona reclamante; además, se habían devengado los intereses de demora correspondientes.

Por otro lado, se ha observado un elevado número de quejas tramitadas por diferente casuística cuyo motivo principal de queja era el silencio de la administración ante las instancias presentadas por las personas solicitantes (**queja 18/5957**; **queja 18/6408**; **queja 18/7340**; **queja 19/0556**; **queja 19/2291**; **queja 19/5191**; queja 19/3204; **queja 19/1770**).

En estos expedientes, nuestra intervención se centró en solicitar a la administración correspondiente, sin entrar en el fondo del asunto, una respuesta expresa a los escritos presentados por las personas interesadas, ya fueran escritos de petición o escritos de reclamación.

Podemos citar los siguientes expedientes de quejas, a modo de ejemplo.



En la **queja 18/5267**, la persona promotora solicitaba nuestra intervención puesto que, tras numerosas instancias presentadas en la entonces Delegación Provincial de Córdoba de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, y posteriormente a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para el otorgamiento de escrituras públicas de compraventa de la vivienda que adquirió en 2004, hasta la fecha de presentación de queja en nuestra Institución no había recibido respuesta.

Admitida a trámite, procedimos a solicitar informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, en el que se nos participaba que en el año 2008, desde la Delegación Territorial de Fomento y Vivienda en Córdoba, se había remitido oficio a la Notaría correspondiente adjuntando toda la documentación necesaria para la otorgación de la escritura de elevación a público del contrato privado de compraventa.

Sin embargo, se nos informaba que, a pesar de aparecer en la base de datos de AVRA tal vivienda como escriturada, fue a raíz de la información remitida por la persona solicitante en la que se comprobó que debió producirse un error. Tras contactar personal de esa Agencia con la Notaría, comprobaron que no disponían de la documentación que, en su día, remitió la delegación territorial. En consecuencia, AVRA se lamentaba en su informe de los perjuicios ocasionados a la persona promotora de la queja, indicándonos que desde dicha agencia y la delegación territorial, se estaban realizando todas las gestiones oportunas para solucionar el problema.

En la **queja 19/2904**, la persona solicitante nos exponía que en el mes de marzo de 2019 firmó el documento de reserva de una vivienda. Nos informaba que desde la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (EMVISESA), se le comunicó que podría habitar dicho inmueble en el plazo de un mes a contar desde la fecha de la firma del documento (21 de marzo de 2019). Nos manifestaba la urgencia de trasladarse a la vivienda puesto que seguía sufriendo, tanto ella como su hija, acoso por parte del vecindario, lo que perjudicaba gravemente su salud.

De este modo, nos dirigimos a la citada empresa municipal quien, mediante informe, nos trasladaba, entre otras cuestiones, que se le entregaría la posesión de la vivienda cuando se efectuase la recuperación de la misma, extremo éste que se le había comunicado a la persona reclamante en varias ocasiones. No obstante, se nos manifestaba que tras la recuperación de la vivienda, se había puesto de manifiesto por parte del personal técnico la necesidad de realizar algunas obras de adecuación, comunicándonos que, finalmente, la persona adjudicataria se había instalado en la vivienda el día 10 de julio de 2019.

Por último, en la queja 18/1808, la persona solicitante nos trasladaba que, con fecha 25 de marzo y 19 de octubre de 2017, presentó instancias en el Ayuntamiento de Huelva, sin que a la fecha de presentación de la queja en esta Defensoría, hubiese recibido respuesta en sentido alguno.

Admitida a trámite, solicitábamos del ayuntamiento una respuesta expresa a las citadas instancias. No obstante, a pesar de nuestras numerosas gestiones, seguíamos sin recibir respuesta, por ello procedimos a formular Resolución en los siguientes términos:

"[...]"

A la vista de ello, debemos trasladarle las siguientes **CONSIDERACIONES:**

**Primera.** - El silencio de ese organismo supone un incumplimiento del deber legal de colaborar con esta Institución en sus investigaciones e inspecciones.

**Segunda.** - El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera sea su forma de iniciación. Debe añadirse que el apartado 6 del artículo antes citado establece que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

**Tercera.** - Como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía (artículo 31) garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las



*Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.*

*A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula la siguiente*

### **RESOLUCIÓN:**

**Recordatorio** del deber legal de colaboración contenido en el artículo 19.1 de la Ley reguladora de esta Institución, ya citada, por el que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma está obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones.

**Recordatorio** del deber legal de observar el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las Administraciones de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y del artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable.

**Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emita una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que formuló el interesado señalando, en su caso, las razones por las que no se haya estimado procedente acceder a ello o no haya sido posible."

En este sentido, en noviembre de 2019 (ocho meses después del inicio de nuestras actuaciones), recibimos respuesta de esa administración local en la que se nos participaba que, tras las visitas realizadas por profesionales técnicos el pasado mes de octubre de 2019, se encontraba evaluando las posibles deficiencias en la vivienda, así como la competencia para su posterior resolución.

A la vista de la respuesta de la administración, esta Defensoría entendía que, en términos generales, se había aceptado la Recomendación formulada, al poner fin a la situación de falta de respuesta a sus escritos que motivó nuestra intervención. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### **1.15.3. Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas**

#### **1.15.3.1. Quejas de oficio.**

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

- **Queja 19/2709**: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa al retraso en la resolución de las ayudas al alquiler 2018.
- **Queja 19/3927**: dirigida a la Secretaría General de Vivienda, relativa a las dilaciones en el pago de las subvenciones concedidas en el Plan Concertado Vivienda y Suelo 2008-2012.

#### **1.15.3.2. Colaboración de las administraciones**

En el ejercicio 2019 la colaboración de la Administración autonómica responsable en materia de Vivienda para con esta Institución, concretada en dar la preceptiva respuesta e información solicitada, podemos decir que en general ha sido rápida, salvo casos muy concretos en los que la dilación ha sido la excepción.

No podemos decir lo mismo de la colaboración de algunos ayuntamientos andaluces a los que nos hemos dirigido, cuya reiterada falta de respuesta a las peticiones de información han dado lugar a que hayamos tenido que formular resoluciones con recomendaciones de colaboración para con esta Institución.