

En las visitas que realizamos intentamos también contactar con asociaciones que se dedican a la defensa de los derechos de los migrantes como ocurrió en la visita a la Axarquía que nos reunimos con Málaga Acoge, y con AHIMSA (Centro de Documentación y Educación para la Paz).

3.3.4.8 Seguridad Social

En 2016 hemos aumentado en un 50% las consultas referentes a la materia de Seguridad Social y, aunque sigue siendo competencia estatal, hemos colaborado con las personas que acuden a la Oficina, prestando nuestra colaboración para la resolución de sus problemas. Algunas veces nuestras gestiones no han logrado solucionar el asunto, bien porque la Administración tenía razón en sus planteamientos, bien porque no han querido revisarlos, teniendo en este caso que enviar la queja a la Defensora Estatal, pero otras veces hemos visto recompensado el esfuerzo y hemos logrado que la Administración rectifique su original denegación.

Así, desde las redes sociales una persona bajo seudónimo hacía un llamamiento por la situación en la que se encontraba, *"llevaba más de 3 años con un expediente de viudedad atascado, porque estaba pendiente de cotizaciones efectuadas en otro país comunitario y permanecía a la espera de que se resolviera su expediente"*. Le pedimos un número de teléfono de contacto para poder aclarar mejor su situación, y descubrimos que podría tener derecho a su prestación, teniendo en cuenta la teoría de días cuotas. Nos pusimos en contacto con la dirección provincial afectada y se percataron de que no se había tenido en cuenta dicha circunstancia, pasando a aprobarse el expediente con los efectos retroactivos que le correspondían.

En otro caso, acudió personalmente una persona, enviada a través de una asociación porque le habían denegado una pensión no contributiva de jubilación, tenía también en trámite una pensión al amparo del convenio hispano-peruano de Seguridad Social y no le reconocían la pensión. Nos pusimos en contacto con el INSS. Finalmente, se le aprobó la pensión por importe de 630 euros mensuales más los atrasos correspondientes, que ascendían a más de 10.000 euros.

Por último, citar el caso de otro ciudadano que se dirigió a nosotros porque le habían denegado la pensión de jubilación, ya que tenía pendientes deudas de Seguridad Social en el régimen de autónomos, razón por la cual no le aprobaban la pensión hasta que no se pusiera al corriente en el pago de dichas deudas. Esta solución era inviable, dado que no tenía ningún tipo de ingresos. Hablamos con la Dirección Provincial del INSS por si se pudiera aprobar dicha prestación sin tener en cuenta dichas cotizaciones, aunque el importe fuese menor. Se volvió a presentar nueva solicitud aplicando el criterio señalado por la Oficina y el interesado nos envía este escrito que nos hace continuar con ilusión en nuestra tarea: *"El motivo por el que me dirijo a ustedes es para expresar mi más absoluta gratitud, porque gracias a su gestión voy a poder empezar a cobrar mi pensión de jubilación. Gracias a ustedes he vuelto a creer en las buenas personas que trabajan día a día para mejorar nuestra Andalucía. Gracias de corazón"*.

En palabras de nuestro Defensor, tratamos de hacer cumplir el artículo 9.2. de nuestras Constitución: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*. En resumen, ayudar a encontrar la felicidad.

Continuando con la promoción de derechos y la posibilidad de la ciudadanía de contar con guías informativas del ejercicio de derechos sociales, en 2016 se ha incorporado a la página web una completa **guía de los derechos de las personas mayores**.

3.3.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 40%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros (cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

Fundamentalmente en este año han sido muchas las consultas sobre cómo recuperar las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios a la luz de las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, recaídas en la materia. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos realizado un **comunicado**, pidiendo a las entidades financieras que acaten plenamente la Sentencia del TJUE, asuman sus consecuencias y acepten la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendemos que las entidades financieras deben hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas**.

3.3.4.10 Medio Ambiente

Más de la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc.

Dentro de la labor de difusión de derechos que venimos realizando desde el Defensor del Pueblo Andaluz se ha publicado en la página web la guía sobre **los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística**.

3.3.5 Distribución de consultas por materias y provincias

Materia	Al	Ca	Co	Gr	Hu	Ja	Ma	Se	Otras Prov.	Extrj.	Sin det.	TOTAL
Administración de Justicia	41	62	25	44	35	22	66	196	17	4	66	578
Agricultura, Ganadería y Pesca	-	1	3	8	1	2	-	8	1	-	3	27
Administraciones Tributarias	13	31	8	22	9	6	29	81	5	-	36	240
Cultura y Deportes	6	4	4	7	-	3	4	13	1	-	15	57
Consumo	26	32	26	34	48	10	35	191	9	2	120	533
Dependencia	11	23	15	23	10	10	20	290	4	-	36	442
Educación	38	134	33	41	44	24	99	213	9	-	104	739
Extranjería	6	16	1	8	1	3	26	169	2	-	45	277
Igualdad de Género	1	4	5	6	7	5	15	14	-	-	12	69
Información y Atención al Ciudadano	20	109	43	24	49	27	50	161	18	2	235	738
Medio Ambiente	19	39	14	24	18	11	37	134	1	-	83	380
Menores	25	116	42	38	60	30	99	528	27	1	186	1.152
Ordenación Econ. y Gestión Admin.	6	23	15	14	22	3	26	84	4	-	49	246
Obras Públicas y Exprop.	10	3	1	7	4	3	4	28	2	-	12	74
Políticas Activas de Empleo	2	19	10	16	4	3	11	42	1	1	9	118
Seguridad Ciudadana y Política Int.	11	9	6	2	5	6	23	55	-	-	29	146
Personal del Sector Público	10	37	30	22	8	13	28	94	8	-	63	313
Prisiones	4	14	5	5	3	2	10	29	7	2	8	89
Salud	18	46	19	39	29	18	52	195	13	-	94	523
Seguridad Social	15	25	7	10	19	6	12	143	1	-	31	269
Servicios Sociales	42	85	26	42	35	39	85	354	10	-	404	1.122
Tic y Medios de Comunicación	-	2	2	1	1	3	1	2	-	-	10	22
Trabajo	13	20	3	6	7	4	18	69	-	-	61	201
Tráfico y Transportes	3	14	7	11	8	6	31	99	15	-	30	224
Urbanismo	3	13	21	26	21	11	37	84	4	-	32	252
Vivienda	29	122	61	42	41	70	109	669	8	-	807	1.958
Pendiente de Determinar	-	-	2	1	1	2	1	10	-	-	5	22
Total	372	1.003	434	523	490	342	928	3.955	167	12	2.585	10.811