



Ahora bien, en este aspecto no existen diferencias entre los problemas y dificultades que afectan a unidades familiares conformadas por personas españolas o por extranjeras o por ambas: las incidencias administrativas y la urgencia en su obtención, -cuyo detalle puede consultarse en el **subcapítulo 3 del capítulo 1** de este Informe (Dependencia y Servicios Sociales)-, han atacado a todas las solicitudes por igual.

Un escenario distinto plantea **el acceso al Sistema de la Dependencia**, cuyos requisitos de residencia previa son bastante más exigentes, cinco años, reduciendo así el número de personas no nacionales que pueden ver reconocida su situación de dependencia en el grado oportuno, es decir, ser valoradas y acceder a la asignación de una prestación del catálogo. (queja 18/1879)

Esta situación fue la que nos trasladó una señora francesa, residente en Málaga, que se había visto en la necesidad de trasladar con ella a su madre, debido a que su avanzada edad y su deterioro de salud, le impedían seguir viviendo sola en su país de origen. Un caso en el que, faltando el período de residencia de cinco años anteriormente aludido, no puede prosperar su pretensión.

Ello no obstante, **cuando se trata de personas con discapacidad en situación de exclusión social**, o de personas que por resolución judicial han de ser beneficiarias de medidas terapéuticas en módulos de atención ocupacional y residencial, **la nacionalidad del afectado o su tiempo de residencia precedente no impiden el acceso a la plaza en centro residencial o en centro de día** que resulte oportuna.

Precisamente así fue informado y resuelto por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, al reconocer plaza en unidad de estancia diurna para personas con discapacidad intelectual, a la hija mayor de edad de una familia de África del Norte, en cumplimiento del referido programa, cuyo desarrollo fue en su momento encomendado a la Agencia por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. (queja 18/4093)

Entre las cuestiones insólitas o menos comunes conocidas en 2018, es interesante aludir a la preocupación que compartía con esta Defensoría una ciudadana de los Países Bajos, relacionada con una familiar muy directa de aquella (su hermana), con la que había perdido el contacto desde que se trasladara a vivir a España, -específicamente a la Costa del Sol-, y a la que finalmente había localizado sometida a la tutela de una fundación y viviendo en un centro residencial.

Según afirma la promotora de la queja, la afectada habría sido incapacitada judicialmente sin que se hubieran efectuado gestiones previas de localización de su familia a efectos de las previsiones del procedimiento judicial (audiencia de los más próximos y nombramiento de tutor).

Junto a lo anterior y entretanto la interesada ejercía las acciones judiciales oportunas, el planteamiento que acogimos quedó circunscrito a intervenir en la obtención de información sobre las condiciones de su estado en el centro. (queja 18/5453).

## 1.12 Servicios de interés general y consumo

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.1. Energía

###### 1.12.2.1.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...

En segundo lugar, otro aspecto que ha tenido gran incidencia en el limitado alcance del nuevo bono social es la exclusión de todos aquellos suministros que antes tenían derecho al bono social únicamente por tener contratada una potencia inferior a 3 kW. En este grupo se incluían muchos suministros que no merecían este beneficio al tratarse de segundas residencias, locales de negocio o dependencias sin uso.



La exclusión de este grupo numéricamente muy significativo no se ha visto compensado por la ampliación en el número de personas y colectivos potencialmente cubiertos por el nuevo bono social, lo que ha determinado una reforma de la regulación, adoptada en el mes de octubre de 2018, cuya finalidad ha sido favorecer la entrada en el régimen de protección del bono social a aquellos colectivos que habían quedado fuera pese a su situación de vulnerabilidad social o económica. Así se han ampliado los límites de renta para familias monoparentales, personas con discapacidad y dependientes de grado II o III. Además se ha elevado un 15% los límites máximos de energía que anualmente tienen derecho a descuento. Asimismo, se ha extendido a estos colectivos la protección frente a los cortes de suministro por impago, así como a todas las familias con menores de 16 años a cargo.

...

Finalmente señalar que el año pasado también nos interesábamos por las medidas adoptadas para **evitar los cortes de luz a los consumidores** vulnerables en aplicación de la nueva regulación del bono social eléctrico (**queja de oficio 18/0894**).

A través de dicha actuación de oficio pudimos conocer que finalmente la Secretaría General de Servicios Sociales se erigía en el órgano de la Comunidad Autónoma encargado de recibir los listados de corte de suministro, por lo que estaba implementando un sistema de comunicación con las empresas eléctricas que permita una gestión ágil de la información suministrada y su traslado hacia los Servicios Sociales comunitarios. Por su parte la FAMP estaría trabajando con las empresas con las que suscribió convenios para **evitar cortes de suministro a personas en situación de vulnerabilidad** (Endesa e Iberdrola), con objeto de adaptarlos a la nueva regulación de protección del consumidor vulnerable. En cualquier caso, futuras actuaciones quedan a la espera de la aprobación de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética, ya que pretende analizar la eficacia y eficiencia de los instrumentos actuales.

A este respecto señalar que seguimos recibiendo quejas por dificultades económicas para asumir el coste de las facturas de luz y/o por riesgo de corte de suministro a causa de impagos. Tal fue el caso planteado en las quejas 18/0126, 18/1393, 18/2479, 18/3334, 18/4886, 18/5205, 18/7441 y 18/7442. En ocasiones la queja nos llega cuando aun no se ha producido el corte de suministro pero ya se ha recibido el aviso de **corte por impago**. En la mayoría de casos los promotores de las quejas exponen la negativa de la empresa a aceptar el fraccionamiento de la deuda y la falta de ayuda por parte de los servicios sociales para afrontar el pago de lo debido. Tal fue el caso de la queja 18/3334 y la queja 18/5205.

Mas frecuentemente el corte puede producirse por el impago de las facturas correspondientes a **expedientes de fraude**. Se trata habitualmente de facturas por importes muy elevados que dan lugar al corte de suministro en caso de no ser atendidas en los plazos fijados. En estos casos quedan excluidos los mecanismos de ayuda para abono de la deuda correspondiente (quejas 17/5716, 18/2631, 18/6205). Sobre este particular valoramos que los Servicios Sociales comunitarios al menos deberían atender la posibilidad de ayuda para el pago de las facturas derivadas del alta de suministro y consumo posterior. Asimismo podrían reconducirse estas situaciones una vez regularizadas a través del bono social eléctrico.

### 1.12.2.1.3 Telefonía e internet

...

Algunas veces la prestación de los servicios de telefonía se convierten en esenciales para algunos consumidores especialmente vulnerables. Así, en la queja 18/4858 dos personas mayores con discapacidad psíquica **se quedaban sin línea fija y no podían hacer uso del dispositivo de teleasistencia**, que constituye una garantía vital en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea era consecuencia del robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración de estos hechos en la zona. La alternativa era la instalación de un cable de fibra óptica, pero requería de un tiempo prolongado de espera.

...



#### 1.12.2.1.4 Servicios financieros

##### 1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera

El año pasado destacábamos, entre las cuestiones relevantes de la actividad de esta Institución, nuestra preocupación por los problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como consecuencia de la progresiva despoblación, la pérdida de servicios públicos, las dificultades en la movilidad o la eliminación de servicios privados, denunciando la aparición de problemas como la **exclusión financiera**, derivada de la supresión de servicios bancarios y financieros en las zonas con mayor índice de despoblación.

En relación con esta problemática de la exclusión financiera, tras la tramitación de la **queja de oficio 17/2237**, centrada en analizar la situación de la población desatendida a nivel rural como consecuencia de cierre de sucursales bancarias, hemos ampliado nuestro objeto de análisis para abarcar también las situaciones de exclusión financiera que afectan a determinados colectivos sociales (personas mayores, personas en situación de precariedad económica y personas con alguna discapacidad) y se traducen en dificultades de acceso a los servicios financieros.

Como continuación de este proceso de análisis, elaboramos un **Documento de trabajo** que analizaba las causas y consecuencias de la exclusión financiera. Este documento fue sometido a debate en el curso de un **Seminario sobre exclusión financiera** que tuvo lugar durante el mes de junio y en el que participaron representantes de las entidades locales andaluzas, las principales entidades financieras que operan en Andalucía y asociaciones de personas consumidoras y del tercer sector de acción social. El Seminario permitió analizar las causas de la exclusión financiera y formular propuestas y alternativas que se plasmaron en el **Documento Resumen** publicado en nuestra página web.

La exclusión financiera de las personas en situación de pobreza es otra circunstancia objeto de preocupación, concluyéndose que resulta necesaria la difusión de la cuenta de pago básica y la protección frente a las comisiones bancarias y a los embargos. Asimismo se planteó la posibilidad de acudir al crédito en favor de personas que carecen de ingresos estables desde el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Desde las asociaciones de personas mayores se valoró el problema de la brecha digital, así como la necesidad de atención presencial que reclama este colectivo para satisfacer su confianza. Las asociaciones de personas con discapacidad señalaron que muchas operaciones bancarias presentan problemas de accesibilidad para las personas con diversidad funcional y que debería avanzarse en la accesibilidad sensorial y cognitiva.

Como conclusión se coincidió en que todos los actores están obligados a entenderse ya que la inclusión financiera es un asunto de hondo calado social y precisa de un trabajo compartido para identificar correctamente los problemas y las posibles soluciones, señalando que deben centrarse en los problemas de exclusión vinculados al lugar de residencia y a los colectivos sociales más vulnerables.

## 1.15 Vivienda

### 1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.2 Desahucios de viviendas

...

Así, en caso de desahucios como consecuencia de una ejecución hipotecaria o por morosidad del pago del alquiler, trasladamos a los interesados la conveniencia de informarse adecuadamente sobre sus posibilidades en las Oficinas provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda. Dichas oficinas realizan labores de asesoramiento,