

### 3.4.9 Seguridad Social

A nuestra Oficina acuden muchas personas para informarse sobre materias relacionadas con las prestaciones de Seguridad Social. Aunque esta materia sigue siendo competencia estatal, no podemos ignorar la enorme importancia que tiene el resolver estas cuestiones para personas que pueden verse sin ningún tipo de ingreso después de una larga carrera profesional.

Muchos son los ciudadanos y ciudadanas que acuden para que les informemos sobre requisitos para optar a prestaciones de la Seguridad Social o no contributivas y hemos podido en ocasiones intervenir directamente con la Administración competente y resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado.

Una ciudadana de nacionalidad rumana acude a nuestra oficina ya que se le ha **denegado una pensión de incapacidad permanente** por no estar en situación de alta o asimilada. Tras nuestra intervención conseguimos que se rectificara la apreciación por parte de la Dirección Provincial del INSS y se le reconociera pensión con efectos retroactivos.

También con respecto a los complementos por mínimos de pensión se informa de los requisitos y se le ayuda a tramitar su reconocimiento pasando a cobrar 100 euros más mensualmente.

Estamos recibiendo consultas y quejas sobre el **dilatado tiempo de resolución de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez**. El plazo de resolución de estas pensiones es de tres meses y en Sevilla y Málaga se está tardando más de 9 meses.

*El interesado se personó en nuestras oficinas en julio de 2018 y presentó escrito de queja ante los retrasos en la tramitación de su Prestación No Contributiva de Jubilación presentada en noviembre de 2017. La precariedad de su situación hizo que la trabajadora social de su UTS le aconsejara que acudiera a nuestra Institución para que interviniéramos ante estas dilaciones. Su escrito de queja se admitió a trámite y se cerró en vías de solución el pasado noviembre.*

Desde la Delegación Territorial de Málaga de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales admiten los retrasos en la resolución de expedientes y nos informan de su compromiso de seguir trabajando para satisfacer las demandas de los solicitantes, pero la realidad es que no tienen personal suficiente para tramitar los expedientes en plazos. Mientras tanto la señora nos llama todas las semanas para que intentemos hacer algo para resolver su situación ya que no tiene ningún tipo de ingresos.

Nos encontramos a menudo **variaciones del grado de discapacidad** de personas valoradas con más de un 65% desde hace muchos años y que son llamadas a revisión y sin que se les realice un buen diagnóstico, ven rebajado el grado de discapacidad, y como consecuencia pierden el derecho a la pensión de invalidez no contributiva que venían percibiendo.

Un caso que requirió una intervención directa de la Oficina fue el de una mujer en situación de indigencia que **dejó de percibir su Pensión no contributiva por trasladar su domicilio**. Tras la correspondiente tramitación de su queja, la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz aconseja presentar de nuevo la solicitud de PNC. Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía la acompañamos en este nuevo trámite. Para ello coordinamos nuestra intervención con el equipo técnico de Cáritas Algeciras y con la Trabajadora Social de la localidad, acompañando a la interesada en todas las vicisitudes que fueron surgiendo y atendiéndola hasta que se le notificó concesión de la prestación y el abono inmediato de la misma.

En materia de **prestaciones no contributivas**, en este caso de **desempleo** también hemos tenido intervenciones con respecto al tratamiento de las herencias en dichas prestaciones.

Los subsidios por desempleo y las ayudas extraordinarias (Plan Prepara, Renta Activa de Inserción o el Subsidio Extraordinario por Desempleo) son asistenciales: únicamente se conceden cuando se comprueba que quien los

solicita no tiene rentas suficientes. Esta situación debe mantenerse durante todo el periodo de percepción de la prestación. Además hay una obligación de informar al Servicio de Empleo de las variaciones que pueda haber en la renta del solicitante o de sus familiares. En este caso nos comunicaban que *su madre había fallecido y que lo único que había heredado era la nuda propiedad de una casa, ya que su padre seguía vivo y disfrutaba del uso de su vivienda. Sin embargo le han denegado las prestaciones de desempleo agrícola y le han realizado una petición de cobro indebido porque no lo comunicó en su fecha.*

La atendemos para ver si es posible buscar algún criterio a efectos de consideración de la nuda propiedad con respecto a los incrementos de patrimonio. Aunque no es materia de nuestra competencia le informamos de la posibilidad de interponer reclamación previa y aclarar que no recibe ningún ingreso por dicho bien. Le denegaron la reclamación pero se ha puesto en contacto por correo con el director del Servicio de Empleo Estatal y le comunican que han modificado el criterio respecto a la nuda propiedad estimando su recurso contra la devolución de ingresos indebidos por el cobro del paro agrario tras el fallecimiento de su madre. Llama para comunicarlo y agradecer la atención recibida, ya que por fin se ha restablecido el paro tanto a ella como a su esposo.

### 3.4.10 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).



Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten o se denieguen. Por ello en el mes de Mayo **El Defensor pidió una mayor divulgación del nuevo bono social eléctrico y mostró su preocupación por el escaso número de solicitudes aceptadas.**

Siguen llegándonos consultas sobre la posibilidad, por parte del Defensor del Pueblo, de realizar algún tipo de intermediación con respecto a las cláusulas suelo y los gastos de formalización de hipotecas y el retraso en la contestación de los Bancos a las peticiones de acuerdo.

También nos llegan **peticiones de información sobre cómo defenderse de las empresas de recobro** que constantemente llaman y molestan por deudas que ni siquiera saben si las tienen en vigor. Algunas veces los ciudadanos nos denuncian que incluso se ven coaccionados llamando constantemente por teléfono y amenazando con llevarlos al juzgado si no pagan. Estas llamadas incluían a veces amenazas e insultos y se realizaban tanto de día como de noche.

En estos casos **informamos de sus derechos** al ciudadano y de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial) detallando todos los