

personas que se integran en este Régimen Especial de la Seguridad Social pero la cuestión concreta fue que en la zona destinada a urgencias atendían, sin separación física, a las personas que acudían solicitando los servicios de urgencia y las que acudían para la realización de pruebas de Covid-19.

También en las consultas 20/15376 y 20/15386 se hacía referencia a la inadecuada atención para la vacunación de la gripe debido al aumento de personas que solicitaron esta vacuna y no disponían de viales para ellas; y a una mala praxis médica durante esa vacunación.

En cuanto a disconformidad de la ciudadanía con las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno de la Nación o de la Comunidad Autónoma para atajar los brotes, podemos citar la consulta 20/11122 en la que cuestionaban la prohibición de fumar en terrazas públicas, la 20/12257, en la que se nos decía, a mediados de octubre, que el municipio tenía un brote y trasladaron diversas cuestiones sobre el uso de la mascarillas en centros de trabajo o la 20/13732 en la que un vecino de El Granado (Huelva) se puso en contacto con nosotros a mediados de octubre para decirnos que en el municipio estaban aumentando los casos de Coronavirus de forma exponencial; la tasa de contagios era muy superior a la recomendable: de 500 habitantes, la mayoría mayores, tenían más de 30 casos, un fallecido y varios en el hospital. El Ayuntamiento, que había recomendado el autoconfinamiento a la población, había pedido ayuda a la Consejería de Salud y ésta no se la prestaba. No les realizan test ni habían aumentado el tiempo de visita del médico, que sólo acudía dos horas al día.

Aunque la consulta 20/13361 se incluyó en la materia de transportes, podemos citarla en este apartado debido a la incidencia que tiene en nuestra salud. Esta persona, a través de las redes sociales, se dirigió a nosotros para denunciar la situación que se encontraba en los vagones del Metro de Granada entre las 7:15 y 7:45 de la mañana: *“Esas horas son claves para trabajadores SAS y estudiantes puesto que el parque [Parque Tecnológico de la Salud] aglutina sanidad, formación e investigación. Es horroroso y vergonzoso ver, y vivir, cómo va la línea en esa franja horaria. Incumplen absolutamente la principal medida antiCovid, distancia de seguridad, vamos como sardinas en lata. Asimismo, y contrario a toda lógica, en los 8/10 minutos que distan entre los pases del transporte se puede comprobar que en la línea contraria, dirección Albolote, pasa con más asiduidad y con menos usuarios. Es absurdo, la línea más demandada tenga menos afluencia de servicio y, por tanto, va sobrecargada. Y si ya de por sí es absurdo, más si añadimos que estamos en una pandemia”*.

3.3.10. Seguridad Social

Al igual que ocurre con la materia de extranjería, los temas que nos llegan de Seguridad Social se dirigen contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, al igual que ha pasado en otras materias, este año los servicios de Seguridad Social han estado colapsados por el cierre de la atención presencial en un primer lugar y después por la necesidad de acceso a través de cita previa y la consiguiente reducción de personas que podían acudir a dichas citas por las restricciones de aforo, además de por la puesta en marcha a partir del segundo semestre de la nueva prestación de Ingreso Mínimo Vital gestionada por el INSS.

Desde la Oficina de Información y atención del Defensor del Pueblo Andaluz hemos intentado, con los medios de que disponemos, servir y atender a la ciudadanía ante esta imposibilidad de contactar con la Administración o ante el desconocimiento de muchas personas de cómo poder presentar solicitudes o reclamaciones a través de otros procedimientos que no sean los presenciales; escuchando, ayudando y acompañando a las personas en la carrera de obstáculos ocasionada este año al no poder comunicarse con las oficinas públicas.

Cuando nos ha sido posible, hemos intervenido directamente con la Administración competente para resolver los problemas que se nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado; o incluso ayudando a los ciudadanos a presentar sus escritos o conseguir una cita presencial.

Este año han sido 464 consultas las que hemos atendido sobre estas materias, aumentando un 10% con respecto al año anterior.

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Una persona acudía desesperada a la Institución pues había cumplido ya 65 años y tenía una larga carrera de cotización, pero los últimos años había estado cotizando al régimen autónomo y con las crisis debía 20.000 €, cantidad que no podía afrontar actualmente. Había recibido la resolución, que le denegaba la prestación, a no ser que se pusiera al corriente en el pago, cuestión imposible. Una vez estudiada su situación comprobamos que, aunque era cierta esa deuda el interesado tenía más de 15 años en el régimen general de la seguridad social y más de dos en los últimos quince por lo que entendíamos que podía utilizar sólo esas cuotas y generar derecho a la pensión, aunque fuese una pensión mínima. Así lo hicimos y le ayudamos a redactar un escrito a la Dirección Provincial del INSS que procedió a reconocer la pensión, sin hacer uso de las cotizaciones del régimen autónomo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado, a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social. También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

Igualmente hemos atendido a personas que se encontraban en situación de incapacidad temporal y tenían que presentar la solicitud de prestación para poder percibir el subsidio y no sabían como presentarla ya que las oficinas estaban cerradas y no había cita previa, careciendo de certificado digital ni clave para poder presentarla. Explicamos la posibilidad que habían contemplado las entidades gestoras para presentar escritos o solicitudes sin este certificado y ayudamos a los interesados en su presentación.

Este año, **la mayoría de las consultas en materia de Seguridad Social han estado centradas en la nueva prestación no contributiva del Ingreso Mínimo Vital (IMV)** aprobada en junio de 2020. Los motivos principales por los que se han dirigido a esta Institución han sido los atrasos en su aprobación o la disconformidad con la cuantía aprobada (le habían aprobado una cantidad de 140 euros mensuales). También han sido importantes las consultas sobre su duración y sobre si es necesario solicitar la renovación anual (consultas 20/16052 y 20/16053). Igualmente nos han llegado consultas por no saber conocer las causas de las denegaciones.

Uno de los principales cauces de consultas sobre esta cuestión han sido las redes sociales, en las que incluimos el foro abierto por esta Institución en su página web. Por ejemplo, han sido varias las consultas que nos han reclamado que no pueden demostrar su empadronamiento al vivir en habitaciones subalquiladas, o personas que debido a la situación de crisis han tenido que irse a vivir con sus padres y por este motivo les ha sido denegada la prestación.

A la hora de redactar este informe se acaba de aprobar el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico¹⁶. Veremos si esta reforma parcial es suficiente para llegar a los hogares necesitados de esta prestación, que el propio Gobierno contabilizó en torno a los 800.000. De todas maneras se hace necesario agilizar el proceso de reconocimiento y flexibilizar los requisitos para que ésta sea efectiva. Así como la necesaria coordinación con las comunidades autónomas y las prestaciones de rentas mínimas que se gestionan en Andalucía.

Numerosas han sido las consultas en las que se denunciaba la falta de atención en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), tal y como nos indicaron en las consultas 20/10479, 20/10575, 20/11560, 20/12239, 20/12440, 20/12441 y 20/12263, en la que nos contaban la imposibilidad de contactar con las oficinas y saber la situación de sus prestaciones de desempleo. Como en otras materias hemos intentado

16 <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-1529>

explicar la manera de ponerse en contacto con las Entidades a través de diferentes medios habilitados, ayudando muchas veces a las personas a conseguir las citas o explicando la manera de conseguir información sin el certificado digital.

Siguen llegándonos quejas y consultas por la situación en la que se encuentra la gestión de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez con retrasos de casi un año en algunas provincias como Sevilla y Málaga y la imposibilidad de conseguir información por la situación concreta de dichos expedientes. Nos brindamos a que nos hagan llegar un escrito y les informamos de las actuaciones que estamos llevando a cabo para reclamar que se adopten medidas para evitar los retrasos en la tramitación de estas prestaciones¹⁷.

3.3.11. Consumo

Una de las cuestiones que ha motivado mayores consultas en la Institución ha sido el aumento de las comisiones bancarias.

Muchos ciudadanos nos han transmitido su enfado e indefensión por la subida generalizada de comisiones bancarias, que se produce sobre todo en cuentas corrientes o libretas de personas vulnerables que necesitan dichas cuentas para ingresos como pensiones y rentas mínimas. La mayoría de los grandes bancos han subido las comisiones de sus cuentas o bien han endurecido las condiciones para estar exentos de pagarlas, que van más allá de tener la nómina domiciliada, con lo que el coste de los servicios bancarios se dispara para muchos usuarios, sobre todo para personas vulnerables.

Así una persona nos trasladaba la necesidad de abrir una cuenta corriente para poder percibir el Ingreso Mínimo Vital, pero que la entidad le cobraba unas comisiones de 60 euros al trimestre. En estos casos les informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un **texto informativo** que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes

¹⁷ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/investigamos-la-demora-en-la-resolucion-de-pensiones-no-contributivas-en-la-provincias-de-sevilla-y>