



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

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

En el Informe extraordinario sobre Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19 destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que la principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia del COVID-19 nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.6. Extranjería

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido prestando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas migrantes con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización; así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Las materias de procedimientos de extranjería están, en principio, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, debido al conocimiento de esta materia por parte de los integrantes de la Oficina de Información y la colaboración demostrada por las distintas Oficinas de Extranjería de nuestra comunidad, se hace posible una intervención directa de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas que nos transmiten los ciudadanos que solicitan nuestra ayuda; ofreciendo una intervención directa con las distintas subdelegaciones y colaborando con los interesados dándoles apoyo, escucha e información.

En este año han sido 477 las personas que han acudido a la Oficina en busca de información y apoyo en materia de extranjería.

Como en otras materias, muchas de las consultas hacen referencia a **la imposibilidad de contactar con la Oficina de Extranjería y al retraso o falta de citas para la grabación de las huellas que permita expedir la Tarjeta de Identidad de Extranjeros.**

No puedo conseguir cita en Oficina de Extranjería en Huelva, salieron 2.000 citas y se agotaron en apenas horas. Denuncia que se están vendiendo citas por abogados a 150 euros. Le han indicado desde Cruz Roja y Huelva Acoge que van a ayudarle a conseguir una cita para presentar documentación de renovación de permiso de residencia (caducaba en octubre), pero aún no tiene noticias.



Ciertamente, la situación debida al cierre de las Oficinas y el retraso en la asignación de las citas ha sido uno de los problemas que más quejas ha provocado de los ciudadanos extranjeros, por la imposibilidad de demostrar su situación de residencia ante su trabajo o ante cualquier identificación de las autoridades, ya que la obtención del documento de identidad de extranjero es una obligación para aquellos a quienes se les haya concedido una autorización de residencia y/o trabajo y en las circunstancias de ese momento les resultaba imposible de obtener.

Puestos en contacto con la Oficina de Extranjería de Sevilla nos informaban que eran conscientes de dicho problema y del retraso de los Servicios Policiales de extranjería en documentar a los extranjeros que habían sido beneficiarios de una autorización.

Nos comunicaban que desde la Dirección General de Migraciones se habían dictado Instrucciones para que *cuando se concedieran autorizaciones de residencia o estancia, se asignara cita previa para la emisión de las correspondientes Tarjetas de Identidad de Extranjeros* y que se hiciera constar en las resoluciones de autorizaciones, que las mismas habilitaban de manera provisional para el ejercicio de los derechos de cada tipo de autorización sin perjuicio de la presentación de la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, cuando puedan ser expedidas.

Siguen teniendo mucha incidencia los asuntos derivados de la **aplicación del régimen comunitario a familiares de españoles** y que al no poder demostrar ingresos suficientes, se quedan en una situación de irregularidad rocambolesca, ya que no pueden ser expulsados de España pero tampoco pueden tener una autorización de residencia.

Esto nos ocurrió con el expediente de un ciudadano español que había contraído matrimonio con una persona nicaragüense. Él se había quedado en desempleo y sólo tenía como ingresos 423 euros. Desde la Oficina de Extranjería le requerían más medios económicos ya que en sentido contrario le denegarían la autorización, quedando su esposa en situación irregular. Tras hablar con la Oficina y demostrar que su esposa se encontraba actualmente trabajando como empleada de hogar, accedieron a la concesión de la autorización de familiar de comunitario.

Desde la Oficina de Información valoramos las nuevas Instrucciones que se han realizado por la Dirección General de Migraciones en materias en las que habíamos intervenido en otros ejercicios. Gracias a ellas ha sido posible a muchos solicitantes poder regularizar su situación.

Mencionamos entre otras:

Instrucción 1/2020 que habilita a menores extranjeros en edad laboral para trabajar.¹ que permite que la autorización de residencia, expedida a favor de los menores extranjeros, habilite para el ejercicio de la actividad laboral por cuenta ajena en el momento en el que éstos alcancen 16 años de edad, sin necesidad de ningún otro trámite administrativo en materia de extranjería. Esta fue una de nuestras recomendaciones que se plasmaron en el documento de síntesis de los defensores del pueblo para la 34ª jornada de coordinación sobre la atención a los menores extranjeros no acompañados, celebrada en Sevilla en el año 2019².

Instrucciones DGM 4/2020 sobre la flexibilización del requisito de medios suficientes en la tramitación de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar³.

Instrucciones DGM 8/2020 sobre la residencia en España de los progenitores, nacionales de terceros países, de menores ciudadanos de la unión, incluidos españoles. (Arraigo familiar)⁴

El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales

1 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/report_final_200305_Instruccion_MENAS.pdf

2 <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/documento-de-sintesis-de-los-defensores-del-pueblo-para-la-34a-jornada-de-coordinacion>

3 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_reagrupacion_familiar.pdf

4 https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/instruccion_progenitores_de_menores_ciudadanos_UE_y_nacionales.pdf



que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en nuestro país, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social y en general demostrar que tiene un medio de vida suficiente a través de un contrato de trabajo.

La concesión de esta autorización estaba teniendo bastantes problemas con la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas empresas que habían formalizado contratos para extranjeros solicitantes de arraigo social. Una vez concedida esta autorización habría que dar de alta al trabajador para que dicha permiso fuera efectivo. La crisis estaba dejando a muchos solicitantes sin poder acceder a dicha autorización. Esta situación y otras que estaban repercutiendo en el trámite y resolución de estas autorizaciones se flexibilizaron con la **Instrucción DGM 6/2020**.⁵

En el mes de enero acudió a nuestra Oficina la representante de una Asociación dedicada a la integración de menores extutelados, a la que habían denegado el arraigo social por no tener el contrato en la misma localidad de residencia. Nos pusimos en contacto con la Oficina de Extranjería para preparar recurso y al final flexibilizaron el criterio concediendo la citada autorización.

La acumulación de retrasos en los expedientes de nacionalidad española es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de seis años en la resolución de los expedientes y todavía hay muchos sin grabar, en concreto, más de 300.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver. Es importante señalar que el plazo para resolver estos expedientes es de un año desde la recepción, y en la actualidad todavía existen expedientes sin resolver desde el año 2014. Desde el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, nos comunican que se ha puesto en marcha un plan de choque para resolver estos más de 300.000 expedientes, confiando en que las previsiones de resolución se cumplan, debido a que son muchas las personas implicadas que ven cómo su derecho a participar de una manera activa en la ciudadanía se vea cumplido: derecho al voto, situación de nacional para acceso a la función pública, etc.

No podemos olvidar además que estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones

...

En materia de extranjería, además de las quejas por demora en la tramitación de los expedientes de nacionalidad, que son una constante en los últimos años, en 2020 se han remitido al Defensor del Pueblo numerosas quejas relacionadas con la imposibilidad de concertar cita en la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Sevilla para la tramitación de solicitudes de asilo, otro efecto colateral de la pandemia (quejas 20/0245, 20/0260, 20/0693 y 20/0975).

...

⁵ Instrucciones DGM 6/2020 sobre los procedimientos iniciados relativos a arraigos sociales en el contexto del COVID. https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_iniciales.pdf