



Para ello las personas interesadas deben aportar un informe de inserción social, elaborado por lo Servicios Sociales de la localidad donde se encuentren empadronadas. En la consecución de dicho informe, han encontrado dificultades varios vecinos de Granada. En sus escritos de queja denunciaron que la corporación ha emitido estos informes en sentido negativo, dificultando gravemente la posibilidad de acceder a su autorización de residencia y trabajo por esta vía del arraigo social.

Denuncian que dichas resoluciones denegatorias no están debidamente fundamentadas y que carecen de rigor jurídico (quejas 18/4409, 18/4606, 18/4622, 18/4624 y 18/4623).

...

### 1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes

Cuando abordamos el examen de los servicios y prestaciones públicas desde la perspectiva parcial del acceso a aquellos por un determinado grupo de personas, como es en este caso, el de las personas extranjeras o que no ostentan la nacionalidad española, nos encontramos con una particularidad: la existencia de impedimentos legales para acceder a aquellas prestaciones o servicios que se reservan a los nacionales, o a aquellos que requieren acreditar una residencia previa por un período de tiempo determinado, el empadronamiento o la vecindad administrativa andaluza.

Es decir, existen derechos vedados a las personas extranjeras por el hecho de serlo y otros que no pueden obtener, aunque no por su condición de tales en sentido estricto, sino, en la mayoría de los casos, por carencia de arraigo o tiempo de permanencia en nuestra comunidad autónoma.

Por el contrario, cuando lo que se examinan son las particularidades que el servicio o prestación presenta cuando su destinataria es una persona extranjera que sí cumple con los requisitos que le permiten acceder a la prestación o servicio de que se trate, no se revelan más dificultades o disfunciones que las que afectan a la población autóctona en general.

En la esfera de los **Servicios Sociales no son infrecuentes las quejas cuyo remitente es una persona extranjera, en gran parte cuando se trata de personas que han protagonizado una inmigración por razones económicas y laborales, o incluso por motivos de simple y llana supervivencia.**

Aquellas y aquellos que con esfuerzo y valentía apuestan por la que creen haya de ser una vida mejor, se ven en muchos casos abocados a acudir a la red de servicios sociales, demandando sus prestaciones de emergencia y, a medida que su permanencia en nuestra comunidad autónoma lo permite, otras prestaciones sociales destinadas a quienes se encuentran en situación de pobreza, exclusión social o riesgo de estarlo, es decir, en situación de vulnerabilidad, como la renta mínima de inserción social en Andalucía o el acceso a la vivienda social.

En el primer y más básico nivel de acceso a los servicios sociales y a sus prestaciones, podemos destacar casos cuyas notas de fondo representan la realidad de otras tantas personas o familias que emigran a nuestro país, como el de una familia saharauí que se trasladó a Andalucía con su familia, buscando mejorar su suerte y que su hija de 24 años y con parálisis cerebral de nacimiento, pudiera recibir el tratamiento médico oportuno. (queja 18/4093)

El matrimonio y su hija nos explicaban que tras tres años en nuestro país, no habían podido acceder al empleo ni contar con ingresos que les permitieran la cobertura de sus necesidades esenciales, sobreviviendo con las ayudas de Cáritas para sufragar el alquiler mensual de la vivienda y los gastos por suministros básicos.

Como en tantos otros casos similares, preocupaba a la familia la falta de un trabajo del que obtener ingresos para cubrir necesidades básicas como la de vivienda.

Esta situación de falta de recursos de supervivencia hace preciso que muchas personas extranjeras deban valerse de **ayudas municipales de emergencia**, hasta que, una vez alcanzada la vecindad administrativa en Andalucía y, en suma, empadronadas en nuestra comunidad autónoma por el período mínimo exigido, en su caso, quede expedita la posibilidad de acceder a otras prestaciones que precisan mayores requisitos, como sucede con la recién estrenada renta mínima de inserción social, que entró en vigor el 1 de enero de 2018.

Entre las prestaciones sociales, precisamente esta última, la conocida como **RMISA** (renta mínima de inserción social de Andalucía), (queja 18/6475) **ha sido objeto de protestas ciudadanas durante el pasado año.**



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.