



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
09/05/2019
EIXIDA NÚM. 11713

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1900878
=====

Asunto: Familia numerosa. Renovación título. Demora. Reclamación perjuicios.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito de fecha 12/04/2019, con entrada en el Síndic de Greuges el 23/04/2019, en el que nos informa sobre la queja promovida ante esta institución por Dña. (...) el pasado 15/03/2019.

Como conoce, en su escrito inicial de queja la interesada sustancialmente manifestaba que el 21/01/2019 presentó solicitud de renovación del título de familia numerosa, dado que el 20/03/2019 le caducaba. En el momento de presentar esta queja no disponía todavía del nuevo título, y estaba a punto de caducar el anterior; y le informaron en la Dirección Territorial de Alicante que estaban resolviendo solicitudes del mes de octubre del año 2018 por lo que se arrastraba una demora de 6 meses. Además, le indicaron que el título provisional sigue sin ser reconocido por todos los organismos e instituciones, con los perjuicios que esta situación acarrea.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la ley reguladora de esta institución, fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, el 20/03/2019 solicitamos un informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que nos respondió en la fecha indicada en este sentido:

En fecha 25 de enero de 2019 tiene entrada la solicitud de renovación del Título de Familia Numerosa, con fecha de caducidad 22 de marzo de 2019, en la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante.

La Ley 14/2007, de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, establece en su artículo 54 que "El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa, respecto a la concesión del Título y Carné de Familia Numerosa, será de tres meses contados a partir de la fecha de su solicitud."

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/05/2019	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

En relación a las afirmaciones de esta señora, es cierto que, en la provincia de Alicante, a pesar del esfuerzo realizado en los años 2017 y 2018, de contratación de personal y desarrollo de otras medidas, una vez finalizado el periodo máximo de contratación de personal (seis meses) se ha vuelto a producir una situación de retraso en la tramitación de solicitudes, pero, en ningún momento se ha producido un retraso de seis meses como indica la persona interesada.

Al mismo tiempo, indicar que, el título provisional tiene el apoyo de la legislación vigente en materia de protección de familia numerosa y debe de ser aceptado, por eso mismo, en cualquier trámite que interese a una familia numerosa, si bien, concretamente el trámite indicado por (...), se basa, para estar así indicado en el procedimiento establecido por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, en los listados informáticos que se remiten mensualmente desde la Consellería de Hacienda y Modelo Económico que validan la situación administrativa de reconocimiento de la condición de familia numerosa.

También queríamos informar que, a la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2019, y dentro de la capacidad económica de esta Administración, se ha aprobado la creación de nuevas plazas funcionariales destinadas a la gestión y tramitación de las solicitudes en materia de familia numerosa y monoparental en las tres Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas, a pesar de que, en la provincia de Alicante, la cobertura de estas plazas está resultando más difícil que a las otras provincias por la existencia de un menor número de personas con capacidad para acceder a las mismas.

Recibido el informe, el 24/04/2019 dimos traslado del mismo a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, reafirmando en su escrito inicial dado que el 01/05/2019 seguía sin recibir el título y carnés solicitados, con los perjuicios que esta situación les acarrea.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido por la administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo:

La previsión de la promotora al solicitar la renovación de su título de familia numerosa, con dos meses de anticipación, choca con la demora que se produce en la Dirección Territorial de Alicante en este trámite. Más de tres meses han transcurrido ya desde la solicitud de renovación, por lo que su familia ya no puede beneficiarse, desde que caducó el anterior título, de las ayudas y ventajas que la vigencia del título les hubiera aportado.

Son evidentes los perjuicios económicos que esta demora, solo imputable a la Conselleria, ha provocado en esta familia. La promotora se refiere a numerosas situaciones en las que se ha visto perjudicada (recibos de consumo de agua, contribución urbana, prestación mensual de ayuda a familias numerosas, etc.).

En otras ocasiones e informes, la Conselleria nos ha indicado que si en el transcurso de esa demora se ha procedido al abono de alguna cuantía económica correspondiente a tasas administrativas o se ha impedido el acceso a cualquier otro beneficio establecido

para las familias numerosas en la legislación actual, se tiene derecho a reclamar las cuantías abonadas.

Y, además, advierte que dichas reclamaciones de cuantías indebidamente abonadas se han de iniciar ante el organismo o entidad pública a la cual se realizó el pago.

Es decir, la negligente actuación de la administración, de esta Conselleria, en la renovación de los expedientes que nos ocupan, aboca a los ciudadanos, y a esta ciudadana en particular, a peregrinar por las distintas administraciones (diferentes consellerias, Ayuntamiento, Administración General del Estado, etc.) reclamando los abonos indebidos producidos por la grave demora, confiando en que, con celeridad, estas administraciones atiendan su reclamación aunque, posiblemente, no se valorarán los posibles intereses devengados.

Pero mayor problema, posiblemente, puedan suponer la reclamación de los gastos contraídos con empresas públicas o privadas que realicen servicios públicos (transporte, concesión de diversos servicios, etc.). Por ejemplo, los descuentos que les dejan de aplicar a los distintos miembros de la familia en transporte público por no disponer del título de familia numerosa actualizado.

No asume la Conselleria responsabilidad alguna ni facilita a los ciudadanos afectados medios o mecanismos que les permita resarcirse de los gastos que la demora en la gestión les ocasione.

Finalmente, sorprende que en el informe remitido se reconozca que los problemas que provocan las demoras denunciadas en la tramitación del título de familia numerosa se intentaron atajar en los años 2017 y 2018 con la contratación de personal, pero que una vez agotado el plazo de contratación se han vuelto a producir retrasos en la gestión, sin ofrecer soluciones más perennes. Circunstancia que se suma a la no menos sorprendente afirmación de que «en la provincia de Alicante, la cobertura de estas plazas está resultando más difícil que a las otras provincias por la existencia de un menor número de personas con capacidad para acceder a las mismas».

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Prevea mecanismos, en su ámbito de competencias, que contribuyan a paliar los perjuicios económicos que esta familia y otras sufren por una deficiente gestión administrativa.
- Que asuma la responsabilidad patrimonial en esta situación —y otras similares— en la que, sin duda, la falta de diligencia de la Conselleria provoca perjuicios económicos constatables y tasables a la persona promotora de esta queja.
- Establezca los medios personales y materiales necesarios que eviten las excesivas demoras que se producen en la tramitación de estos expedientes.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta estas recomendaciones o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarlas, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana