

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2003637

Fecha de inicio 23/11/2020

Promovida por (...)

Materia Atención a la dependencia

Asunto Resolución PIA. Demora pago

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (València)

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 23/11/2020 registramos un escrito presentado por (...), con DNI (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Su padre, D. (...), con DNI (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/02/2018, se le reconoció un grado 2 por resolución de 18/09/2019 y el PIA se aprobó el 22/11/2019, con una PVS-SAD con un importe de 389 euros/mes.

El interesado recibió la comunicación del PIA en enero de 2020 y, antes de cumplirse los tres meses, firmó con la empresa elegida y acreditada el servicio de atención domiciliaria. Sin embargo, desde abril no había percibido la prestación aprobada en su PIA y ya habían transcurrido 7 meses en los que ha estado abonando el coste del SAD sin percibir la ayuda ya reconocida.

Tampoco tiene noticia alguna sobre el procedimiento iniciado de oficio para reconocer a favor de la persona dependiente los derechos económicos derivados de la atención que recibió desde la fecha de efectos económicos de la solicitud (01/08/2018) hasta la fecha de la contratación del servicio.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 25/11/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fechas 21/12/2020 y 18/01/2021 requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe.

El 26/01/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 22 de noviembre de 2019, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 389 euros y fecha de efectos desde el día 1 de abril de 2020, día en que el interesado ha acreditado que empezó a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 21 de diciembre de 2020, una orden de pago en concepto de atrasos y ese mismo día se ha emitido una orden de pago mensual por importe de 389 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución en el pago.

Junto con la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención se notificó el INICIO DE OFICIO del procedimiento para reconocer en favor de D. (...) los derechos económicos derivados de la atención que había recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio y, a este efecto, se le requería la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período.

Con fecha 17 de marzo de 2020, consta la entrada en el órgano competente para resolver de documentación relacionada con este procedimiento que se encuentra en el departamento correspondiente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En fecha 26/01/2021 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, pero no ha formulado ninguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto completamente el expediente de dependencia objeto de esta queja, reconociendo y abonando los efectos retroactivos correspondientes, pues, aunque ya debe haberse regularizado el pago mensual y los atrasos debidos por el servicio de atención domiciliaria, queda pendiente la resolución del procedimiento de oficio respecto a los derechos retroactivos.

Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del nuevo procedimiento de oficio iniciado con este fin.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2.1 Contenido del PIA

Los apartados 2 y 3 del art. 16 del Decreto 62/2017, en vigor en el momento de aprobarse el PIA, regulan el contenido que ha de tener el PIA:

Artículo 16. Contenido del PIA

El PIA tendrá el siguiente contenido:

(...)

2. Servicio o servicios reconocidos, con la indicación de las condiciones específicas de la prestación de estos, así como de la aportación económica en aquellos supuestos establecidos en el artículo 25 del presente decreto. En su caso, cuando el derecho al servicio se hubiera generado antes de la resolución se establecerá la compensación retroactiva del mismo en función de las circunstancias del caso.

3. Prestación o prestaciones, con la indicación de las condiciones específicas de las mismas, así como sus posibles efectos retroactivos.

En su respuesta, la Conselleria nos informa de que se ha resuelto el programa individual de atención de la persona dependiente. Sin embargo, con relación a los efectos retroactivos de la prestación o servicios reconocidos generados por la demora en la resolución del PIA, la Conselleria se limita a informar de la notificación del inicio de oficio de un procedimiento que supone una nueva demora en el reconocimiento de los derechos de la persona dependiente.

A lo largo de la tramitación de este expediente la administración debería haber recabado los datos y la documentación necesarios no solo para fijar el correspondiente PIA, sino también para fijar los efectos económicos de la preceptiva retroactividad, derivados de la atención que ha recibido la persona dependiente desde que se generaron los efectos económicos tras la solicitud del reconocimiento de la dependencia hasta la aprobación de la resolución del PIA.

Por lo tanto, resulta innecesario un nuevo procedimiento que solo contribuye a demorar la efectividad de los derechos de las personas dependientes. Pero, además, esta forma de proceder contraviene el citado artículo 16.3 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, al ignorar la obligación de recoger en la resolución del PIA los posibles efectos retroactivos.

3 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1. **ADVERTIMOS** que los informes se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **RECOMENDAMOS** que en todos los casos, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, reconozca en las resoluciones del programa individual de atención de las personas dependientes el derecho a la percepción de los efectos retroactivos que les correspondan, atendiendo a los cuidados y atenciones recibidas previamente a la resolución del PIA y fijando la cantidad a percibir en un único pago, tras calcular las prestaciones y/o servicios que les hubieran correspondido en un procedimiento sin demoras.

4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas.
8. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
9. **SUGERIMOS** que, en este caso, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell y tras más de 36 meses de tramitación del expediente de dependencia, proceda a dictar de manera urgente la resolución que reconozca a la persona dependiente los efectos económicos derivados de la retroactividad de los derechos reconocidos en el PIA.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web del Sindic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana