

"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

<b>Queja</b>	<b>2103517</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Demora cambio de domiciliación bancaria
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) (...), presentó en fecha 27/10/2021 un escrito al que se le asignó el número de queja 2103517.

La autora de la queja en su escrito manifestaba que su hija es una persona con Síndrome de Down, con un grado de discapacidad del 81%, tiene reconocido un grado 2 y concedida una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, complementaria al servicio de centro de día.

En la cuenta bancaria donde recibía la prestación, le cobran una comisión mensual de 14€, motivo por el que decidió cambiarse de entidad bancaria y en ese sentido presentó un escrito solicitando el cambio de domiciliación bancaria el 05/05/2021, y no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 07/11/2021 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa al escrito de la autora de la queja y cuando se procederá a realizar el cambio a la nueva entidad bancaria.

El Síndic de Greuges, habiendo transcurrido más del mes de plazo, no ha recibido el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2).

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado respuesta expresa al escrito de la interesada solicitando un cambio de domiciliación bancaria.

### 2 Consideraciones

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

- Que la interesada dirigió en mayo de 2021 escrito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que solicitaba un cambio en la cuenta en la que recibe las prestaciones.
- Que la Conselleria no ha dado respuesta a la solicitud de información efectuada por el Síndic.

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

El art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as, y del mismo modo que el plazo en que debe notificarse la resolución expresa no podrá exceder de seis meses.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas y harto relevante, el deber de la administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española) y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante la vía administrativa.

Por último, en cuanto a la actuación de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en relación a la solicitud de información, manifestar que no se ha facilitado información alguna por parte de la referida administración a esta institución, con la que está obligada legalmente a colaborar.

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS**:

- 1. RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 2. RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad y en el caso de que no se hubiera realizado ya, a dar respuesta expresa y directa al escrito que la autora de la queja dirigió a esa administración en mayo de 2021 y en ese sentido procedan a realizar el cambio de entidad bancaria solicitado.
- 3. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber.
- 4. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
- 5. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- 6. ACORDAMOS** que la presente Resolución se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana