

"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>2202204</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Renta valenciana de inclusión. Incidencia en pagos. Atrasos. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...), con domicilio en Elche (Alicante), presentó un escrito registrado el 06/07/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2202204.

En su escrito manifestó y acreditó que el 23/04/2019 solicitó la ayuda de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, en el registro del Ayuntamiento de Elche. Transcurrieron 20 meses hasta que empezó a percibir la primera nómina de RVI, en enero de 2021, pero, a pesar de que le habían reconocido 15.750 euros de atrasos, no se le abonaron. Había reclamado dichas prestaciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reiteradamente y no había conseguido explicación ni motivación alguna por parte de dicha Administración.

Los 15.750 euros corresponden a la ayuda mensual reconocida, 787,50 euros, por el período comprendido desde 01/05/2019 hasta 31/12/2020, 20 meses.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 07/07/2023 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información sobre los motivos por los cuales no le abonaron en la primera nómina de enero de 2021 los atrasos reconocidos, y seguían sin abonárselos, además de indicarnos cuándo preveía la Conselleria resolver esta grave incidencia que ocasionaba un gran perjuicio a la interesada.

El 26/07/2022 tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria indicando lo siguiente:

(...) efectivamente, Dña. (...) formuló solicitud de prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, en el Ayuntamiento de Elche, órgano responsable de la instrucción del procedimiento con fecha de registro de entrada el 23/04/2019.

El informe-propuesta de resolución, fue remitido a la Dirección Territorial de Alicante en fecha 06/03/2020.

Recepcionado el informe propuesta de resolución elaborado por la entidad local respecto de la solicitud formulada por la persona promotora de la queja, la Dirección Territorial de Alicante procedió a dictar resolución aprobatoria en fecha 21/12/2020 reconociendo la prestación en favor de la solicitante y los miembros de su unidad de convivencia, por un importe mensual de 864,05 € (664,65 € en concepto de prestación principal y 199,40 € en concepto de complemento de hipoteca), abonándose al mismo tiempo, el importe de atrasos correspondientes a la prestación reconocida (14.962,50 €), por cuanto los efectos económicos de la prestación se producen a partir del día primero del mes siguiente de la fecha de la solicitud, tal y como establece el artículo 34 apartado 1 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, reguladora de la materia.

De los datos obrantes en la aplicación informática que sirve de soporte a la gestión de la prestación, se constata que el pago de la prestación correspondiente al mes de diciembre de 2020 así como el abono de los atrasos correspondientes se abonaron mediante transferencia en la cuenta bancaria facilitada por la persona promotora de la queja a estos efectos.

El 27/07/2022 dimos traslado del informe de la Conselleria a la interesada para que formulase las alegaciones que estimase oportunas, y el 08/08/2022 nos indicó que seguía sin percibir los atrasos reclamados.

Desde ese momento se inició una sucesión de alegaciones, de solicitudes de nuevos informes a la Conselleria y de respuestas de esta, tras ampliar el plazo de respuesta de manera reiterada, sin que se aportase solución alguna.

La interesada acreditó debidamente, con certificado firmado por el director de la sucursal bancaria correspondiente a la cuenta en la que la Conselleria afirmaba haber ingresado los atrasos, que en dicha cuenta no se había producido ingreso alguno correspondiente a los atrasos reconocidos y debidos.

La Conselleria insistió en que se habían abonado y aportó un documento contable al respecto, y solicitó que la interesada le remitiera los movimientos de la citada cuenta del mes de diciembre de 2020. La interesada remitió —y también la trabajadora social a través del programa MASTIN— los movimientos de diciembre de 2020 y los de enero de 2021 por si la transferencia hubiera llegado con retraso. En ninguno de dichos meses constaba el abono de los atrasos.

El 11/01/2023, transcurridos ya 6 meses desde que iniciamos esta queja, remitimos una última resolución de petición de informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas solicitando que:

realice las investigaciones oportunas y que compruebe qué error ha impedido la percepción por la interesada de las prestaciones reconocidas, remitiéndonos informe al respecto sobre dicha investigación en un plazo no superior a un mes.

Una vez más, la Conselleria el 10/02/2023 solicitó una ampliación del plazo para responder, que le fue denegada el mismo día.

El 28/02/2023 emitimos una Resolución de consideraciones indicando, entre otras, las siguientes:

3. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, abone los efectos retroactivos de la ayuda, tal y como indicó en la Resolución de aprobación.
4. **SUGERIMOS** que investigue fehacientemente y nos dé cuenta documentalmente, más allá de los documentos contables que ha manejado en esta queja, sobre si se han transferido o no los atrasos debidos en la cuenta de la interesada.

Tras nuevas dilaciones, finalmente el 21/04/2023 recibimos el informe de la Conselleria, comunicándonos lo siguiente:

(...) Con referencia a sus sugerencias de abonar los efectos retroactivos de la ayuda y que investigue fehacientemente sobre si se han transferido o no los atrasos, se comunica que desde el inicio de la interposición de esta queja, desde esta Dirección General, se han realizado todas las acciones posibles a fin de aclarar la transferencia de los atrasos a la cuenta bancaria facilitada por la persona interesada.

Es por ello por lo que se adjuntó en las contestaciones anteriores todos los documentos acreditativos del abono de los atrasos ( Hoja de consulta de Histórico de pagos e ingresos en la que se especifican los pagos, que en este caso en concreto son 15 pagos de 787,50€ que suman la totalidad de 15,750€, el día de abono que es el 30/12/2020 así como la cuenta bancaria en la que se han depositado los mismos acabada en \*\*1128\*\* y el certificado de Tesorería en el que se declara que no consta ninguna devolución de las cantidades abonadas), por lo que el hecho de ir "más allá de los documentos contables que se han manejado" rebasa nuestro ámbito competencial.

El 24/04/2023 dimos traslado a la persona interesada de estos documentos donde la entidad bancaria acreditaba el pago en la citada cuenta (acabada en 1128) de 20 abonos de 787,50 euros.

No se recibieron alegaciones al respecto por lo que estimamos acreditado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el abono de los atrasos reclamados y en atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Núm. de reg. 12/05/2023  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 12/05/2023 a las 13:31

---

Dada la imposibilidad de contrastar más allá de lo realizado, desde esta institución, cada una de las versiones ofrecidas por la persona interesada y por la propia Conselleria, estimamos que la promotora de la queja deberá presentar en su sucursal el documento que remitió la Conselleria, elaborado por la entidad bancaria, mostrando las 20 pagas realizadas, para intentar encontrar una explicación a las contradicciones detectadas, no pudiendo esta institución avanzar más en esta investigación.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana