

"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	2202661
Materia	Servicios sociales
Asunto	Renta Valenciana de Inclusión (RGIS). Incidencia abono prestaciones.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de respuesta a la reclamación de las mensualidades de la renta valenciana de inclusión correspondientes al período entre el 01/12/2019 y el 31/12/2020 que el promotor de la queja había reclamado el 26/05/2021. Según manifestaba el interesado, el pago de las referidas cantidades había sido devuelto por cancelación de la cuenta bancaria y en diciembre de 2020 presentó una nueva domiciliación bancaria.

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 25/08/2022 y el 07/09/2022 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que fue notificada a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitándole información en relación con los hechos expuestos.

Tenemos constancia de la recepción de dicha notificación por la Conselleria el 12/09/2022, y el 11/10/2022, dentro del plazo establecido a tal efecto por el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Revisado el expediente, la persona promotora de la queja tiene reconocida la prestación desde noviembre de 2019. Inicialmente, tenía una prestación reconocida de 693,00€ mensuales. Tras la actualización de cuantías de la prestación, actualmente percibe 764,35€ mensuales.

En lo que se refiere a la primera cuestión planteada, se informa que sí, que tras haber subsanado el interesado la incidencia en relación con la cuenta bancaria, las cantidades referidas al periodo comprendido entre el 1/12/2019 y el 31/12/2020 han sido abonadas junto con los atrasos correspondientes.

Por lo que respecta a la segunda cuestión referente a las causas por las que no se ha dado respuesta expresa a la reclamación que formuló el interesado el 26/05/2021, hay que señalar que no hay constancia de la remisión a esta conselleria de la reclamación mencionada

En cuanto a la última cuestión que hace referencia al detalle de las cuantías que se le adeudan y fecha en la que, previsiblemente, se le abonarán las cantidades que le fueron reconocidas a la persona promotora de la queja, se informa que a día de hoy la persona interesada tiene todas las mensualidades y atrasos correspondientes al día y se encuentra percibiendo la prestación sin ninguna incidencia.

Dicha información fue trasladada al interesado al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escritos de fechas 13/10/2022, 15/10/2022 y 21/10/2022 en los que manifestó que los atrasos que reclamaba no le habían sido abonados y aportó a esta institución un extracto bancario en el que podía verse que el 29/04/2021 le fueron abonados los atrasos correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril del año en curso, pero no los que reclama en esta queja.

Por ello, esta institución consideró oportuno emitir, con fecha 07/11/2022, una Resolución de nueva petición de informe a la Conselleria para que informara sobre los siguientes aspectos:

- Fecha en que se efectuó el abono de las cantidades referidas al período comprendido entre el 01/12/2019 y el 31/12/2020 y el número de cuenta en el que fueron abonadas. Acredite tal extremo.
- Cualquier información de interés en relación con la orden de pago de las cantidades señaladas.

Con fecha 07/12/2022 la Conselleria solicitó la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que se resolvió de forma favorable el 12/12/2022. Finalmente, el 23/01/2023, fuera del plazo establecido, se registró de entrada el informe de esa Administración, en los siguientes términos:

Revisado nuevamente el expediente, en cuanto a la petición que hace referencia a la fecha en que se efectuó el abono de las cantidades del período comprendido entre el 1/12/2019 y el 31/12/2020 y el número de cuenta en el que fueron abonadas, de acuerdo a los datos que constan en la aplicación que sirve de soporte a la gestión de la renta valenciana de inclusión, las mensualidades y atrasos correspondientes desde el 1/12/2019 al 31/10/2020 se efectuaron en la cuenta facilitada por la persona interesada terminada en**7527 en fecha 29/10/2020

El resto de mensualidades pendientes, es decir los dos meses restantes del año 2020, periodo comprendido desde el 1/11/2020 a 31/12/2020, se abonaron en la misma cuenta bancaria terminada en **7527 en fecha 6 de julio de 2021, ya que al tratarse de obligaciones debidamente exigibles e imputables al ejercicio 2020 se llevó a cabo un procedimiento especial de pago tal y como establece el artículo 20 del Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat y lo establecido en el artículo 39.5 c de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

Por tanto, a día de hoy, la persona interesada tiene todas las mensualidades y atrasos correspondientes al día y se encuentra percibiendo la prestación sin ninguna incidencia

Dicha información fue nuevamente trasladada, el 24/01/2023, al interesado, quien, el mismo día, mostró su disconformidad con lo informado por la Administración, indicando que nunca se le realizó el abono en la cuenta terminada en 7527, tal y como afirmaba la Administración, y aportó una consulta de pagos realizada en [PagosGV \(gva.es\)](http://PagosGV.gva.es) de donde se extraía que los pagos se realizaron en la cuenta bancaria terminada en 7600 (cuenta cancelada en la fecha del pago, según nos ha informado, lo que provocó la devolución.)

Dada la controversia y para mayor claridad, el 23/03/2023 se efectuó una gestión telefónica desde la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución y el 27/03/2023 se efectuó al interesado un requerimiento de mejora para que aportase a esta institución:

- Certificado emitido por la Entidad Bancaria en el que se haga constar que las once transferencias de la Generalitat, de fecha 29/10/2020, de 693,00 euros, fueron devueltas por encontrarse la cuenta bancaria en la que se ordenó su pago, terminada en 37600, cancelada.
- Certificado emitido por la Entidad Bancaria de que dichos pagos no constan ingresados, como afirma la Conselleria, en la cuenta bancaria terminada en 7527.

El 11/04/2023 se registró una entrada de datos de la persona interesada en la que manifestaba que el banco no le había certificado la información solicitada. Pero, sin embargo, unos días después, el 17/04/2023, se dirigió de nuevo a esta institución manifestando expresamente:

Hola, muy buenas, solo comunicarles que esta mañana sábado 15 de abril de 2023, he mirado por casualidad en mi cuenta bancaria y me he llevado la sorpresa de que se me ingresó este martes pasado todas las deudas que reclamaba, así que a día de hoy ya está todo correcto

En atención a lo expuesto, dado que han sido abonadas al interesado las cantidades que reclamaba, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, conforme al artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, por no facilitar la información solicitada en los plazos establecidos para ello.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana