

"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	2203165
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Renta valenciana de inclusión. Incidencia en pagos. Demora en resolver.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...), con domicilio en Aldaia (Valencia), presentó un escrito registrado el 07/10/2022, al que se le asignó el número de queja 2203165.

En su escrito manifestaba que es perceptora de la renta valenciana de inclusión, pero la nómina de diciembre de 2021 fue devuelta por la oficina bancaria por un error. Subsanado este y aportada el 11/01/2022 la documentación que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas le requirió, continuaba sin percibir mensualidad alguna cuando ya habían transcurrido más de 10 meses desde aquel incidente.

La interesada había presentado una queja ante dicha Conselleria y sólo le indican que está en nómina, aunque ella no percibe nada y no entiende cómo se puede demorar tanto tiempo en resolver una mera incidencia, con las consecuencias que conlleva esta demora.

Consideramos que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2203165, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

Esta queja tiene su antecedente en la queja 2201817. En el transcurso de aquella investigación la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos informó de lo siguiente:

La persona promotora de la queja comunicó en fecha 21/01/2022 la denegación del asilo político lo que conlleva la pérdida del número de NIE que tenía asignado. Como consecuencia de lo anterior ha vuelto a tener como documento identificativo su número de pasaporte lo que ha supuesto un cambio de identificador que impide el cobro normal de la prestación. Por otro lado, hay que añadir el hecho de que su cuenta bancaria se encuentra cancelada desde el 14 de febrero de 2022, según los datos obrantes en la aplicación informática que sirve de soporte a la gestión de la prestación.

Por último, se informa que, a fecha de este informe, se está tramitando la incidencia por lo que, tan pronto sea esta resuelta, se podrá proceder al restablecimiento del pago.

Una vez la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas había reconocido la incidencia y manifestado su voluntad de solucionarlo, y, dado que ya se había restablecido la cuenta bancaria que fue cancelada, la promotora de la queja confiaba en que en breve se solucionaría la incidencia y se restituirá el pago suspendido, por lo que cerramos la queja referida.

Sin embargo, al cumplirse 3 meses del cierre de la anterior queja, la interesada seguía sin percibir la ayuda aprobada con gran perjuicio socioeconómico por lo que acudió una vez más al Síndic.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su nueva queja, el 13/10/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información sobre:

1. Los motivos que continúan impidiendo el abono de la nómina de RVI y el pago de las mensualidades atrasadas.
2. Detalle de la primera nómina que explique si se le abonaran dichos atrasos, incluido el correspondiente al mes de diciembre de 2021.

El 16/11/2022 recibimos el informe solicitado de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido:

Con referencia a los motivos que continúan impidiendo el abono de la nómina de RVI y el pago de las mensualidades atrasadas, cabe señalar las particularidades en cuanto a la tramitación de la prestación que presentan este tipo de documentos, identificador, especialmente en relación a la domiciliación bancaria presentada y su validación desde la sección económica ya que se ha de aportar el original para verificar la identidad de la persona interesada, así como su comprobación de forma fehaciente tal y como exige el departamento económico. Es por ello por lo que en estos casos puede el procedimiento de gestión adolecer de cierta demora en su tramitación. En definitiva, en la fase subsiguiente, se procederá a emitir resolución y a su notificación a la persona interesada.

Con referencia al detalle de la primera nómina que explique si se le abonaran dichos atrasos, incluido el correspondiente al mes de diciembre de 2021, se comunica que consultados los datos obrantes en el aplicativo que sirve de soporte a la prestación, el mes de diciembre de 2021 fue abonado en fecha 29/12/2021 por lo que sólo quedan pendiente los abonos de los meses correspondientes al año en curso.

El 16/11/2022 dimos traslado a la interesada de este informe y, a través de una conversación telefónica, nos comunicó, el 15/12/2022, que seguía sin percibir la ayuda de RVI de todo el año 2022.

El 19/12/2022 remitimos Resolución de consideraciones, destacando lo siguiente:

RECOMENDAMOS que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan con diligencia y rapidez cualquier eventualidad e incidencia.

RECOMENDAMOS que informe a las personas afectadas por la suspensión de alguna mensualidad de las ayudas reconocidas sobre los motivos y sobre la resolución de dicha incidencia, detallando con claridad cómo y cuándo se producirá la subsanación.

RECOMENDAMOS que informe a las personas afectadas de su derecho a reclamar intereses conforme al artículo 22 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

SUGERIMOS que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, resuelva de inmediato la incidencia denunciada hace 12 meses y abone la ayuda de RVI correspondiente a los meses debidos y se reactive el pago normal de la RVI.

Sin embargo, transcurrido más de un mes desde que remitimos dicha Resolución, y a pesar de haber reclamado excepcionalmente la respuesta, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no nos ha dado respuesta.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la citada Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/12/2022. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://seu.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha colaborado con esta institución dando respuesta a los requerimientos efectuados, por lo que debemos estimar que ha incumplido las principales consideraciones que planteamos.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana