

"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>2301262</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Responsabilidad patrimonial por copago.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 14/04/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301262, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular de esta queja, por la falta de respuesta a la solicitud de Responsabilidad Patrimonial RPD \*\*\*\*/2017 (Copago de persona fallecida) presentada el 29/7/2017 y derivada del expediente de dependencia del tío de la promotora de la queja.

El 19/04/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración autonómica competente en la materia y el momento de los hechos que, en el plazo de un mes, emita un informe acerca de:

1. Estado del expediente y copia del mismo.
2. Dado el tiempo transcurrido desde su solicitud, fecha en la que se notificará a la interesada su resolución.
3. Causas que justifican que, transcurridos prácticamente 68 meses, no se haya emitido la resolución del expediente.
4. Cualquier información que resulte de interés para la resolución de la queja que nos ha sido formulada.

El 20/06/2023, tras la concesión de una ampliación de plazo por resolución de fecha 22/05/2023, registramos el informe remitido por la Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas. En esencia, exponía lo siguiente:

En relación con la Queja del Síndic de Greuges nº 2301262 relativa al estado de tramitación del expediente RPD \*\*\*/2017 (Copago de persona fallecida) a nombre de (...) se informa que el expediente fue remitido por la Unidad de Responsabilidad Patrimonial de esta Conselleria a la Dirección General de Personas Mayores para la revocación, si procede, de la resolución por la que se determina el precio público que correspondía abonar al afectado por la prestación de servicio de atención residencial durante el ejercicio 2014, por infringir manifiestamente la ley.

Técnicos de esta Dirección General procedieron a revisar la documentación obrante en el mismo y a efectuar los cálculos para, en el caso de que el importe abonado resultase superior al que debería haber abonado, proceder a la devolución de la diferencia a los herederos de (...).

Tal y como consta en el informe técnico de fecha 1 de julio de 2022 que obra en el expediente, se constata que el importe efectivamente abonado resultó inferior al que debería haber abonado por la prestación del servicio de atención residencial en el ejercicio 2014.

Por este motivo, no procede la revocación parcial por parte de la Dirección General de Personas Mayores, de la resolución por la que se determina el precio público que correspondía abonar a (...) por la prestación de servicio de atención residencial durante el ejercicio 2014 ni, por tanto, devolución económica alguna, al no tratarse de un acto de gravamen o desfavorable, de conformidad con lo establecido en el art. 109 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, procede dar traslado del expediente RPD \*\*\*\*/2017 a la Unidad de Responsabilidad Patrimonial al objeto de que por dicha Unidad se finalice el expediente de responsabilidad patrimonial, dada la imposibilidad de revocar el acto administrativo por parte de la Dirección General de Personas Mayores,

En cuanto a las causas que justifican el transcurso de 68 meses sin que se haya dictado resolución del expediente, ponemos en su conocimiento que la Dirección General de Personas Mayores gestiona los expedientes de revocación según orden riguroso de entrada en este centro directivo, si bien priorizando aquellos expedientes de personas afectadas vivas respecto de los expedientes de personas afectadas finadas y, dentro de estos, aquellos expedientes en los que es posible la revocación de la resolución por tratarse de un acto de gravamen o desfavorable al interesado respecto a los que no procede dicha revocación.

El 23/06/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para alegaciones, trámite que esta realizó el 03/07/2023, y en el que, en esencia, exponía lo siguiente:

No entiendo la respuesta que ha dado la Consellería de Igualdad y Políticas inclusivas relativa al expediente de mi (...) con Ref. Queja nº 2301262.

He mandado en varias ocasiones las facturas pagadas en el año 2014.

Aparte les incluyo el Anexo al contrato de plaza concertada por revisión de precio público relativo a su expediente nº 8040347 de fecha 20 de Enero de 2014, que yo firme como representante de mi tío y posteriormente heredera universal.

Como pueden comprobar en dicho documento hoja 2 debajo de PRIMERA PONE:

**Catorce aportaciones mensuales por importe de 1.157,14 euros (4% IVA incluido), doce aportaciones de carácter ordinario más dos de carácter extraordinario en los meses de junio y noviembre.**

Las de carácter extraordinario, son las que tenían que haber devuelto el importe, dado que eran las que no procedían y desde el 29-7-2017,

Les incluyo todas las facturas pagadas. El contrato de plaza concertada por revisión de precio público del año 2014 y desglose de los pagos efectuados en 2014.

## 2 Consideraciones a la Administración

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 ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

El objeto de la queja de referencia es, como ha quedado dicho, la falta de resolución de la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial formulada por la persona promotora de la queja con fecha 12/07/2017 derivada del expediente de dependencia de su tío.

De todo lo actuado se desprende que, con fecha 02/05/2017, la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas que era la administración con competencias entonces, comunicó a los familiares de (...) que, tras la anulación, en 2016 del "copago" establecido en 2012 a los servicios de atención a la situación de dependencia durante el año 2014, era su intención repararles en su derecho y facilitarles los trámites evitándoles gastos y perjuicios añadidos. Para ello aportaban a esa carta un modelo de reclamación que debían remitir debidamente cumplimentado antes del 23 de septiembre de 2017.

El 12/07/2017, en calidad de heredera de su tío (...), la promotora de la queja presentó una reclamación de responsabilidad patrimonial. Transcurridos más de seis años, el expediente continúa sin resolverse.

Como respuesta a la resolución de inicio de la queja, la anterior Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicó que, tras revisar el expediente se había constatado que el importe efectivamente abonado resultaba inferior al que debería haber abonado por la prestación del servicio de atención residencial en el ejercicio 2014 y que, por este motivo, no procedía la revocación parcial por parte de la Dirección General de Personas Mayores, de la resolución por la que se determina el precio público que correspondía abonar a (...) por la prestación de servicio de atención residencial durante el ejercicio 2014 ni, por tanto, devolución económica alguna, al no tratarse de un acto de gravamen o desfavorable, de conformidad con lo establecido en el art. 109 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Explicaba la propia Conselleria en su escrito los motivos de la demora en la resolución del expediente, basándose en el orden riguroso de entrada, y los criterios aplicados para priorizar los casos a la vista de la demora existente.

En primer lugar, debemos recordar, conforme al art. 21.1 de la Ley 39/2015, que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

Si bien es cierto, tal y como dicta el art. 72.2 de la mencionada ley:

en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, la obligatoriedad de tramitación de los expedientes por orden de apertura de oficio

Esto no puede servir de base para justificar una situación de demoras continuadas en la tramitación de los mismos que repercute en los derechos de la ciudadanía, siendo deber de la administración implementar los recursos necesarios para su adecuado cumplimiento.

Así, el artículo 21.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas también establece expresamente que:

Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Por otro lado, de la respuesta de la promotora al trámite de audiencia se desprende su disconformidad con la valoración efectuada por la Conselleria. Sin embargo, al no disponer de la resolución denegatoria, se está generando a la interesada una flagrante indefensión.

En este sentido, a la obligación de resolver que emana de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se debe añadir lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que

los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Llegados a este punto, 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, el deber de la Administración de cumplir sus resoluciones administrativas, lo cual constituye un presupuesto inexcusable del derecho a una buena administración y a la exigencia de unos servicios públicos de calidad.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

### 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 Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **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.
2. **RECOMENDAMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de las solicitudes de responsabilidad patrimonial.
3. **SUGERIMOS** que, tras 72 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver en plazo, proceda de manera urgente a resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial iniciada por los herederos de la persona dependiente en julio de 2017, a instancias de la propia Conselleria.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana