

"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	2301539
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Actualización de prestaciones (PVSAD)
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 10/05/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que, siendo beneficiaria de la prestación vinculada al servicio de atención a domicilio (SAD), había presentado una solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al SAD, el 27/01/2023, sin que, a fecha de interponer la presente queja, la Conselleria hubiera resuelto la citada solicitud.

En el escrito indicaba que la empresa había subido el coste del servicio, con lo que la diferencia estaba asumiéndola la persona beneficiaria desde el 01/01/2023, con el consiguiente perjuicio.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 11/05/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara de las siguientes cuestiones:

1. Manifieste si tiene constancia de la solicitud presentada el 27/01/2023 y si la documentación está completa.
2. Si, conforme a la actualización del coste de referencia publicado por la Ley de Presupuestos de la Generalitat 9/2022, de 30 de diciembre, va a revisar de oficio todas las Prestaciones Vinculadas otorgadas.
3. En su defecto, manifieste si ha informado a los beneficiarios de la referida actualización y su derecho a instar la revisión de la cuantía de la prestación que tienen concedida conforme a la nueva cuantía del coste de referencia.

El 31/05/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indicando entre otras cuestiones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 27 de enero de 2023, presentó una solicitud de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocida pero, a fecha de emisión de este informe, aun no se ha emitido resolución al respecto.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Si durante la fase de instrucción del procedimiento se detecta la falta o la necesidad de subsanar algún documento para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

La revisión de cuantía de las Prestaciones Económicas Vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio concedidas con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas cuantías previstas en el Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas se realiza según lo previsto en la disposición transitoria primera que dispone que *“en el caso de las personas con prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio resuelta a 31/12/22, podrán solicitar la revisión de importe de la misma siempre que presenten contrato actualizado, acompañado cuando sea necesario de la correspondiente prescripción, que justifique un importe mensual igual o superior al indicado en el anexo IV”*. Por lo tanto, **no se realiza de oficio** ya que es necesario que cada interesado acredite que está recibiendo un servicio por un importe superior al inicialmente concedido mediante la aportación del correspondiente contrato con la empresa prestadora del servicio.

(...).

No obstante, ante cualquier incremento del coste del servicio que están recibiendo por parte de las empresas, los interesados en caso de no haber sido informados por estas pueden contactar con los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les informarán adecuadamente de forma personalizada.

El 01/06/2023 dimos traslado de este informe a la persona promotora, sin que haya presentado alegación alguna.

En el momento de dictar esta resolución no nos consta que se haya emitido la resolución que deba poner fin a este procedimiento. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta fecha alguna para resolver el expediente.

2 Fundamentación legal

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, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 103 de la Constitución Española ordena a la Administración que actúe de acuerdo con el principio de eficacia.

El Decreto 62/2017 por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, dispone en su art. 18.7 que «la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA».

Además, la revisión de la cuantía de las prestaciones económicas vinculadas al servicio de ayuda a domicilio concedidas con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas cuantías previstas en el Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell (que modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell) se realiza según lo previsto en la disposición transitoria primera. Esta dispone que «podrán solicitar la revisión de importe de la misma siempre que presenten contrato actualizado, acompañado cuando sea necesario de la correspondiente prescripción, que justifique un importe mensual igual o superior al indicado en el anexo IV».

Igualmente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver en un plazo máximo de tres meses (art.21.3), declara el silencio administrativo positivo (art. 24) así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

También, del contenido de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se deduce que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3 Consideraciones a la Administración

En la tramitación del expediente de revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

En el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, en el apartado 1 del art. 18 Revisión del PIA, se hace referencia, exclusivamente, a:

El PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho, con informe motivado de los servicios sociales generales o, en su caso, de los servicios sociales que designe la conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida.

En el caso que nos ocupa, la finalidad de la solicitud presentada sólo hace referencia a una actualización de cuantía de la prestación y no a una revisión del PIA en cumplimiento de la normativa vigente. La persona interesada no pretendía un nuevo PIA donde se asigne un nuevo recurso o uno complementario o un aumento de horas en el servicio que disfruta. Únicamente solicitó que la Conselleria actualizara de inmediato la prestación que recibía, pues desde el 01/01/2023 el coste de este se había incrementado, tal y como ha acreditado.

Por ello, no compartimos el criterio de esa Administración de que la actualización de la cuantía del importe de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) aprobada mediante un PIA anterior al 31/12/2022 se corresponda con una revisión del PIA, dado que no hay aumento del número de horas concedidas en el PIA de la persona dependiente.

La persona dependiente tenía concedida una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD) mediante un PIA aprobado con anterioridad al 31/12/2022. Por ello, presentó una solicitud de revisión de la cuantía de la prestación el 27/01/2023, adjuntando el contrato actualizado que acreditaba un incremento del importe de la hora del servicio, manteniendo el mismo número de horas concedido.

Dicha solicitud debería haberse resuelto en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, en cumplimiento del art. 18.7 del Decreto 62/2017 citado. Por tanto, en el caso que nos ocupa, la fecha máxima de resolución debería haber sido el 28/04/2023, contemplando los efectos económicos desde el 01/01/2023, fecha de entrada en vigor de las nuevas tarifas (Decreto 102/2022 de 5 de agosto, Disposición Transitoria Primera).

4 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 las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos, y para la notificación de los actos que les pongan término. Asimismo, debe informar sobre los efectos que pueda producir el silencio administrativo y comunicárselo al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud que inicia el procedimiento en el registro electrónico de la administración u organismo competente para su tramitación.
2. **RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes a la tramitación de los asuntos, y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
5. **SUGERIMOS** que, tras cinco meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (27/01/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo. Asimismo, sugerimos actualizar el importe de dicha prestación (SAD).
6. **SUGERIMOS** que en la citada resolución se reconozcan los efectos retroactivos desde el 01/01/2023, fecha de la entrada en vigor de las nuevas cuantías.
7. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la 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.

Y **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana