

"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>2301633</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Cambio cuenta bancaria. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 19/05/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301633, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, D. (...), con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En la documentación recibida se hacía constar que el interesado, persona con una dependencia reconocida, solicitó el 08/01/2020 una revisión de su PIA, mostrando su preferencia por una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, sustitutiva de la prestación de apoyo a cuidador no profesional que estaba recibiendo. Tras demorarse la respuesta de la Administración competente en el momento de los hechos, el 22/09/2020 reiteró su solicitud y, además, comunicó el cambio de cuenta bancaria donde deseaba que se realizaran los pagos.

El 11/05/2021 recibió una Resolución de nuevo PIA, pero modificando el importe de la prestación que ya recibía, la de apoyo a cuidador no profesional, e ignorando la solicitud de cambio realizada 16 meses atrás, y obviando también la solicitud de cambio de cuenta bancaria.

Tras continuas quejas, finalmente, el 20/10/2021 se aprueba una nueva Resolución PIA con la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero se continúa ignorando la modificación bancaria. El interesado acredita que solicitó dar de baja la cuenta acabada en 4905 y solicitó el alta para la cuenta acabada en 5479.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 19/05/2023 solicitamos a la Administración información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Le consta a la Conselleria la solicitud de baja y de alta de la cuenta bancaria en la que ingresar los importes aprobados en el PIA?
2. ¿A qué se debe esta demora en atender la solicitud de cambio?
3. ¿Cuándo prevé hacer efectivo el pago de las nóminas en la nueva cuenta acabada en 5479?

El 14/06/2023 recibimos informe de la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con este contenido:

Que en el expediente de dependencia de D. (...) no consta una solicitud de cambio de cuenta bancaria (modelo de domiciliación bancaria) formulada el 22 de septiembre de 2020 ni ninguna otra posterior.

No obstante, el interesado puede presentar un modelo de domiciliación bancaria con los datos actualizados de la cuenta bancaria en la que desea recibir la prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/modelos-normalizados>), acreditando la titularidad de la misma, en los servicios sociales de atención primaria de su ayuntamiento o zona de cobertura, donde también le pueden informar de la documentación a presentar.

En sus alegaciones, recibidas el 15/06/2023, se nos indicaba que queda constancia de la solicitud del cambio de domiciliación bancaria en el documento que le trasladamos a la Administración, por lo que no estima oportuno solicitar de nuevo dicho cambio.

Por tanto, el 19/06/2023 solicitamos a la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un nuevo informe en el que diera respuesta a las siguientes cuestiones:

1. ¿No le consta la solicitud de cambio de cuenta bancaria en la que efectuar el ingreso de las prestaciones vinculadas al expediente de dependencia?
2. ¿Le basta la remisión de la copia de la solicitud del cambio que le adjuntamos y que la Conselleria debería disponer desde el mes de septiembre de 2020?
3. ¿Estima que la persona interesada ha de reiterar una solicitud ya realizada ante la administración?
4. ¿Cuándo prevé resolver esta incidencia y abonar la prestación en la cuenta bancaria indicada?

Agotado el plazo máximo de un mes establecido para dar respuesta, no habíamos recibido informe alguno por parte de la Administración, y no nos consta que se haya resuelto el problema planteado, es decir, no se ha producido cambio de cuenta bancaria donde la Conselleria ha de efectuar los ingresos aprobados en el PIA. Tampoco se ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la ley reguladora de esta institución).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone que

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

## 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.

Aunque con evidentes demoras, la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aprobó, finalmente, tras esperar más de 21 meses, la solicitada Resolución PIA en la que se le reconocía al interesado una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero a pesar de haber comunicado reiteradamente a la citada Conselleria el cambio de cuenta bancaria, acreditando dicha solicitud ante esta institución, la Conselleria sigue ignorando la voluntad de cambio de cuenta después de casi 3 años.

Ha quedado acreditada, como decíamos, la solicitud de cambio de cuenta bancaria por lo que no debía la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reclamar de nuevo al interesado que realice la misma solicitud años después, circunstancia que genera recelo y desconfianza en las personas administradas.

La legislación al respecto es clara. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

Artículo 28. Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo.

1. Los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por las Administraciones Públicas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente.
2. **Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante** o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección. Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, estos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.
3. Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. Asimismo, **las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración. A estos efectos, el interesado deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos**, debiendo las Administraciones Públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa del interesado o la ley especial aplicable requiera su consentimiento expreso. Excepcionalmente, si las Administraciones Públicas no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente al interesado su aportación.

(...)

### 3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas incurrió no sólo en una grave demora en la aprobación del PIA solicitado, sino que ha mantenido una actitud obstruccionista al no realizar el cambio de cuenta bancaria solicitada, correspondiendo ahora a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda actuar en ese sentido.

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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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.

3. **SUGERIMOS** que, transcurridos 34 meses desde que se solicitó el cambio de cuenta bancaria, proceda a adecuar los datos administrativos con celeridad, atendiendo la petición de la persona dependiente.
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 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana