

"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	2301633
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Cambio cuenta bancaria. Demora
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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, con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajustaba 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 autonómica competente, el 22/09/2020 reiteró su solicitud y, además, comunicó el cambio de cuenta bancaria donde deseaba que se realizaran los pagos (ha acreditado dicha comunicación ante esta institución).

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 aprobó una nueva Resolución PIA con la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, pero se continuaba ignorando la modificación de la cuenta bancaria. El interesado acreditó 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 autonómica 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 Conselleria competente 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 al informe, recibidas el 15/06/2023, la persona interesada nos indicó que quedaba constancia de la solicitud del cambio de domiciliación bancaria en el documento que trasladamos a la Administración, por lo que no estimaba oportuno solicitar de nuevo dicho cambio.

Por tanto, el 19/06/2023 solicitamos a la Administración autonómica competente 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 constaba que se hubiera resuelto el problema planteado, es decir, no se había producido el cambio de cuenta bancaria en la que la Conselleria ha de efectuar los ingresos aprobados en el PIA. Tampoco se había solicitado una ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la ley reguladora de esta institución).

El 08/08/2023 remitimos al a Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una resolución de consideraciones, destacando lo siguiente:

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.

El 12/09/2023 recibimos el informe correspondiente a la solicitud de nuevo informe que realizamos el 19/06/2023, comunicándonos:

Que conforme a la documentación remitida, D. (...) o su representante presentó, con fecha 22 de septiembre de 2020, una solicitud de cambio de la domiciliación bancaria de su prestación económica.

Esta documentación se ha localizado y se ha trasladado a la unidad administrativa competente para realizar el cambio de domiciliación bancaria. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación adicional para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con el interesado por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

De este informe dimos traslado al interesado el 12/09/2023 por si deseaba realizar alguna alegación.

El 29/09/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria a la Resolución de consideraciones:

(...)

En relación con la SUGERENCIA se comunica que según consta en el expediente no se ha podido dar de alta su cuenta bancaria por falta de documentación, se le ha enviado un requerimiento con modelo para comunicar la nueva cuenta y que NECESARIAMENTE, debe acompañar con un certificado de titularidad bancaria con cuño y fecha actual, para proceder a su alta.

Si ha cambiado de cuenta dentro de la misma entidad o a otra entidad bancaria diferente: ha de aportar un MODELO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA debidamente cumplimentado a nombre de la persona dependiente (tal como figura en su DNI) y firmado por esta como titular o cotitular de la nueva cuenta. Se adjunta formulario con instrucciones, léalas detenidamente y cumplímentelo sin aplicar correctores ni tachones.

A este impreso debe acompañar necesariamente la justificación de la titularidad de la cuenta mediante una de estas opciones:

- Fotocopia de la cartilla bancaria o copia del contrato de alta de la cuenta bancaria o
- Sello de la entidad bancaria, estampado en la casilla correspondiente del apartado B del modelo de domiciliación bancaria o
- Certificado de titularidad de cuenta bancaria emitido por su entidad.

La presentación de la documentación requerida podrá efectuarse únicamente a través de UNO de los siguientes medios:

1) A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE CORREOS (envío instantáneo)

Solo tiene que acudir a cualquier oficina de Correos con la documentación requerida, desde Correos se encargan de transmitir la documentación presentada, dejando constancia de la entrada de los documentos en la aplicación de registro y remitiéndolos a la Unidad competente para subsanar la interrupción del pago de su prestación.

Deberá indicar a Correos el siguiente código DIR-3 de la Unidad Tramitadora destinataria:

Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores.

CÓDIGO DIR-3: A10017795 con el asunto: cuenta cancelada

Con este sistema se garantiza la recepción inmediata de la documentación y la persona tiene constancia certificada de la presentación.

El coste de la gestión es de aproximadamente entre 3 y 5 euros.

2) A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SU AYUNTAMIENTO

Deberá presentar la documentación en los Servicios Sociales de Atención Primaria de su Ayuntamiento, donde la registrarán e incorporarán a la aplicación informática de dependencia para su trámite por la DIRECCIÓN GENERAL DE DEPENDENCIA Y DE LAS PERSONAS MAYORES.

Todo ello sin perjuicio de utilizar los medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015 de Procedimiento administrativo.

Para cualquier aclaración, debe acudir a los Servicios Sociales de Atención Primaria de su Ayuntamiento, donde podrán aclararle todas sus dudas.

Podemos comprobar que, finalmente, la Conselleria parece conocer del asunto que nos ocupa y que tantos perjuicios ha ocasionado al promotor de esta queja. En sus distintos informes ha llegado a afirmar que no le constaba la solicitud de cambio de cuenta bancaria, después afirmó que ya le constaba, pero que no sabía si era correcta la documentación presentada y, finalmente, que se han de aportar nuevos documentos, con lo que se demora la atención de dicha solicitud 3 años.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/08/2023. 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.

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.

Núm. de reg. 02/10/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 02/10/2023 a las 13:02

La Administración ha remitido los informes fuera de plazo y no ha atendido las sugerencias de esta institución.

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