

"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>2301845</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Incidencia en pagos. Cuenta bancaria.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 09/06/2023 la persona promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que era perceptora de una prestación correspondiente a la dependencia. No obstante, debido a que su NIE caducó, le bloquearon la cuenta y el último ingreso que recibió fue el correspondiente al mes de mayo de 2022.

El 15/09/2022, la persona interesada presentó, a través del Ayuntamiento de Elche, el modelo de domiciliación bancaria, junto con una nueva cuenta, para que procediesen al pago de lo adeudado, pero no había recibido ingreso alguno.

De acuerdo con lo previsto en el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 12/06/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente que remitiera un informe sobre este asunto en el plazo de un mes y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Estado en que se encontraba el expediente.
2. Si se había procedido a solucionar la incidencia de la cuenta bancaria.
3. Razones por las que no se había procedido al pago de lo adeudado a la persona promotora de la queja.
4. Fecha en la que se procedería al pago de lo adeudado.
5. Cualquier otra información de interés.

Habiendo transcurrido, ampliamente, el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Administración autonómica competente.

El 24/07/2023 desde el Síndic emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, como actual Administración competente, que tras más de 10 meses de haberse presentado el modelo de domiciliación bancaria, aportando una nueva cuenta, procediese de manera inmediata a hacer efectivo el abono de los importes pendientes de pago.

El 02/08/2023 recibimos un escrito de la persona promotora de la queja, en el que nos comunicaba que la Administración le había pagado los importes que le adeudaba.

El 28/08/2023 recibimos el informe de la Administración autonómica que fue requerido el 12/06/2023, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en las bases de datos de esta Conselleria en relación con el expediente de dependencia de D.ª (...), el pago de la prestación económica correspondiente al mes de mayo de 2022 fue devuelto por alguna incidencia relacionada con la cuenta bancaria de la interesada, interrumpiéndose con ello el pago de la prestación.

No obstante, dicha incidencia ya ha sido subsanada ya que, con fecha 20 de junio de 2023, se ha emitido una orden de pago en concepto de atrasos en favor de la interesada y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 153 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución

En lo que se refiere a la colaboración de la Administración autonómica competente, está acreditado que recibió nuestra resolución de inicio de investigación el 13/06/2023, pero no remitieron la correspondiente respuesta hasta el 28/08/2023.


Del mismo modo, la Administración recibió nuestra resolución de consideraciones el 28/07/2023. Sin embargo, ha transcurrido ampliamente el mes de plazo y no hemos recibido su respuesta.

En ese sentido, quisiéramos informar que esta institución, en el expediente que nos ocupa, ha calificado a la administración competente como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

1. 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 documentación solicitada.
  - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que no hemos recibido la respuesta a nuestra resolución de consideraciones de fecha 24/07/2023, que fue notificada a la administración autonómica el 28/07/2023, no obstante, debido a que el problema planteado inicialmente ha sido resuelto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

La presente resolución pone fin al procedimiento de queja y no cabe recurso alguno contra ella.



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana