

"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	2301881
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Servicio Atención Domicilio (SAD). Impago.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D. (...) presentó, con fecha 14/06/2023, un escrito de queja en el que manifestaba que, el 17/10/2022 le fue notificada la Resolución PIA, de fecha 07/10/2022, que otorgaba a la persona dependiente el derecho a la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio por un importe mensual de 389,00 euros y que, con fecha 19/01/2023 presentaron el correspondiente contrato (el interesado aportó justificante de registro de entrada). A fecha de remitir el referido escrito no había recibido pago alguno.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en la misma, el 14/06/2023 solicitamos a la Administración competente en el momento de los hechos que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes (art. 31 de la ley 2/2021).

Especialmente solicitamos información sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Manifieste si se ha dado orden de pago. En caso afirmativo, indicar si el pago ha sido devuelto o consta cualquier otra incidencia en relación con el mismo.
3. En caso de que no se haya ordenado el pago, justificar el incumplimiento de la resolución de fecha 07/10/2022.
4. Previsión temporal en que se abonará al interesado la prestación reconocida.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja

Transcurrido ampliamente el plazo, sin que esa administración solicitase ampliación de plazo (artículo 31 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución), no habíamos recibido el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Según el artículo 39 de la citada ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, trascurrido el plazo de un mes, no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

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.

El 24/07/2023 a través de la Oficina de Atención Ciudadana, el titular de la queja se ratificó en su escrito inicial dado que la administración seguía sin resolver el objeto de esta (abono del SAD).

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de renta valenciana de inclusión.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, que debemos limitar a la aportada por el promotor de la queja (dada la falta de colaboración de la Conselleria), 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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que han transcurrido más de 9 meses desde que la Administración competente reconociese a la persona dependiente una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 389,00 euros, sin que el pago de dicha prestación haya dado comienzo.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que se trata de una obligación reconocida cuya finalidad es la consecución de una mejor calidad de vida de la persona dependiente (artículo 13 Ley 39/2006). 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.

Del mismo modo, debe extremarse la diligencia para que, en lo sucesivo, no se produzcan incidencias que retrasen el ejercicio pleno de los derechos de la ciudadanía o el respeto a sus intereses legítimos.

El artículo 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, establece que el procedimiento administrativo está sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites y las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan asignada tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos.

Dado que la Administración no ha remitido informe alguno, la documentación remitida por el promotor (que fue adjuntada a la Resolución de inicio de investigación) indica que con fecha 19/01/2023 fue remitido el contrato de servicio correspondiente a la prestación reconocida (SAD) dentro de los tres meses desde la notificación de la resolución.

Podemos concluir que, transcurridos 292 días (más de nueve meses) desde que esa administración emitió resolución del Programa Individual de Atención (PIA), la persona beneficiaria está haciendo frente al coste del servicio sin percibir la prestación y sin conocer cuando va a empezar la administración abonar la misma, con lo que significa de preocupación, angustia y merma de sus propios recursos económicos.

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 las siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **SUGERIMOS** que proceda, de forma inmediata, al abono mensual de la prestación reconocida y a ingresar a la persona dependiente las cantidades dejadas de percibir teniendo en cuenta que la obligación de pago se adquirió por Resolución PIA de fecha 07/10/2022.
2. **SUGERIMOS** que valore la posibilidad de iniciar, de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que la demora en la activación de la prestación ha ocasionado a la persona dependiente y a su círculo familiar y, en todo caso, que la informe, detalladamente, de su derecho a reclamar intereses.
3. **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 e 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