

"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>2301911</b>  |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales                                      |
| <b>Asunto</b>    | Dependencia. SAD. Actualización prestaciones. Herederos |
| <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 15/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301911, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, D. (...), con domicilio en Alzira (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito y en la documentación adjunta se recogían los siguientes hechos:

- La madre del promotor de la queja, Dña. (...), tenía reconocida su situación de dependencia. Durante 2022 percibió una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria, con un importe de 699 euros/mes por 56 horas/mes. Este importe no era suficiente para cubrir los gastos pues la empresa les cobraba 14'60 euros/hora, por lo que el gasto ascendía a 817'60 euros/mes (o más pues algunos meses se requerían más horas).
- En 2023, y a pesar de los nuevos importes aprobados, la persona dependiente continuó percibiendo 699 euros/mes y no los 840 euros/mes que le corresponderían. El 13/02/2023 se solicitó la actualización de los importes, pero sin resultado alguno.
- Su madre fallecía el 16/05/2023 sin que la Conselleria hubiera actualizado la prestación.
- Su hijo, y promotor de esta queja, ha reclamado a la Conselleria dichas prestaciones y no ha obtenido respuesta sobre los derechos retroactivos.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/06/2023 solicitamos a la Administración competente información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Le consta la reclamación de actualización de importes de la prestación económica vinculada al SAD de la persona dependiente?
2. ¿No pudo actualizar dicha prestación en un plazo de 3 meses?
3. ¿Va a reintegrar a sus herederos los importes que no pudo satisfacer en vida a la persona dependiente?
4. ¿Qué procedimiento va a seguir?

También remitimos dicha resolución al Ayuntamiento de Alzira por si deseaba aportar alguna información.

El 05/07/2023 recibimos informe del Ayuntamiento de Alzira:

Desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alzira, se informa al Síndic de Greuges de las actuaciones llevadas a cabo con la persona en situación de dependencia, siendo éstas las siguientes:

- Que en fecha 21/10/2019, la interesada, Doña(...), a través de sus hijos presentaron por registro de entrada de este Ayuntamiento la solicitud inicial de dependencia, con número: VA2475042020, seleccionando como recurso el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). En fecha 10/07/2020, la usuaria fue valorada con un Grado 3 en dependencia.

- La familia decidió cambiar de recurso a Prestación Económica Vinculada al Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio en fecha 05/07/2021, presentando contrato de la empresa SERCOVAL de fecha 21/01/2022.

- En fecha 12/11/2021, la familia recibe la resolución del Programa Individual de Atención, donde le reconocen la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, con una intensidad de 56 horas, distribuidas del siguiente modo: 39 horas destinadas a atención personal y 17 horas destinadas a cuidados en el hogar. Reconociendo a la usuaria la cuantía mensual (en función de su grado de dependencia, en su caso Grado 3), la cuantía mensual de 699,00.-€.

- En enero de 2023, se establecen las cuantías máximas y mínimas de prestaciones de dependencia, publicado por el CIPI. Según el grado de dependencia de (...), y teniendo concedidas las 56 horas/mes, le correspondería percibir de PVS de SAD, la cuantía de 840€/mes.

- En fecha 20/01/2023, la trabajadora social de atención primaria de la zona básica correspondiente, recibe un correo electrónico de (...), indicando los cambios de precios de la empresa. En el email, indica que se incrementa el precio por hora desde la empresa SERCOVAL para el año 2023, estableciéndose un incremento del 20,60% por hora con respecto al año anterior 2022, pasando de 14,60€ a 17,60€ para el año 2023 (con una diferencia de 3€/hora).

- El mismo día, se le remite otro correo electrónico, donde se le adjunta la información relativa al aumento determinado por el Decreto 102/2022, dentro del sistema de la dependencia, para que aquellas personas con Servicio de Ayuda a domicilio prestado por empresa privada-acreditada dentro de este sistema, puedan (si cumplen los requisitos formales del contrato y con un Grado II y Grado III de dependencia) solicitar de parte el aumento del importe de esta prestación, desde el 01/01/2023.

- Viendo el delicado estado de salud, de Doña (...), la familia en fecha 01/12/2022, solicita de nuevo un cambio de preferencias a ingreso en Servicio de Atención Residencial. En fecha 09/05/2023, se realiza procedimiento de urgencia para ingreso en SAR, dado que la usuaria precisa atención y supervisión las 24 horas del día, y que el recurso de la PVS SAD, ya no cubre las necesidades de la solicitante.

- En fecha 11/05/2023 manifiesta su conformidad con el Servicio de Atención Residencial (teniendo plaza pública en El Centro Residencial de La Ribera).

- Doña (...) fallece el 16/05/2023.

Sin embargo, transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Administración autonómica competente en la materia en el momento de los hechos ni la citada administración había solicitado una ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta de la Administración autonómica, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

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.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

## 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 actualización de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de ayuda domiciliaria se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

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 la persona dependiente (o su representante) presentó el 20/01/2023 un escrito dirigido a los servicios sociales municipales que debe entenderse como una solicitud de revisión del precio fijado en el PIA pues se hace constar las nuevas tarifas de la empresa prestadora de servicio, indicando que la prestación que recibía era insuficiente, 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 21/04/2023, 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).

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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **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.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que se reconozcan a los herederos de la persona dependiente los efectos retroactivos de su PIA desde el 01/01/2023, fecha de la entrada en vigor de las nuevas cuantías, hasta su fallecimiento, debiendo informar a aquellos de los trámites a desarrollar para lograr cuanto antes el citado reconocimiento.
5. **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 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