

"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	2301964
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Servicio Menjar a casa. Falta de respuesta.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la falta de respuesta expresa a las quejas presentadas por el promotor de la queja, tanto ante la Inspección General de Servicios como al Ayuntamiento de Alicante, sobre el funcionamiento del Servicio "Menjar a casa".

El escrito inicial de queja tuvo entrada en esta institución el 21/06/2023 y el 05/07/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación que fue notificada tanto al Ayuntamiento de Alicante como a la Conselleria competente.

El 13/07/2023, dentro de plazo, registramos de entrada la respuesta del Ayuntamiento de la que se extraía que la reclamación del interesado había sido trasladada a la Conselleria y de que, con fecha 23/03/2023 (en respuesta a un nuevo escrito del promotor de fecha 14/03/2023) se le había informado de que el Servicio de Contratación consideraba que no tenía competencias en el asunto y que, por ello, se había decidido su traslado a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Por lo que se refiere a la Conselleria, el 04/08/2023 registramos un escrito en el que esa Administración solicitaba la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe; solicitud que resolvimos de forma favorable el 09/08/2023 y, finalmente, el 08/09/2023 registramos de entrada la respuesta en la que, sustancialmente, se manifestaba lo siguiente:

Desde esta Dirección General se informa que no se tiene constancia de las denuncias interpuestas ante la Inspección General de Servicios (registros número 12RTA/2023/2197 y 12 RTA/2023/2200) de fecha 24/02/2023.

No obstante, el 26/04/2023 tuvieron entrada en la Dirección General de Personas Mayores por registro departamental (número 12TA510/2023/103/S), dos escritos de (...) relativos al servicio Menjar a Casa, presentados ante el Ayuntamiento de Alicante y remitidos desde el mismo a la Conselleria de Igualdad.

En el primero escrito, el promotor de la queja, como miembro del Comité de Empresa (...) S.L., comunica al Ayuntamiento de Alicante que ha solicitado en varias ocasiones a la empresa el pliego de condiciones y los anexos del servicio "Menjar a Casa", pero que esta solo le ha entregado el pliego, por lo que solicita al Ayuntamiento que se le faciliten los anexos o inste a ello a la empresa.

En el segundo escrito, (...) expone que la empresa citada "aprovecha el reparto de comidas para retirar de los domicilios la ropa de cama y aseo usada en los mismos vehículos usados para el transporte y distribución de los menús diarios".

Al respecto, se hace constar que el Ayuntamiento de Alicante solo dispone del programa "Menjar a Casa", el cual consiste en la entrega de menús diarios a las personas beneficiarias del programa, y no del programa "Major a Casa", en el que se incluye el servicio de recogida de ropa. Asimismo, se señala que, a partir del mes de julio de 2023, la gestión del programa "Menjar a Casa" corresponde al Ayuntamiento de Alicante.

Con motivo de la resolución de inicio de investigación por parte del Síndic de Greuges, desde esta Dirección General se ha solicitado informe a la empresa adjudicataria del servicio sobre el objeto de ambos escritos, el cual ha sido recibido el 27/07/2023.

En el citado informe se indica que el pasado 17 de abril de 2023 recibieron una visita de inspección de Sanidad, con motivo de una denuncia relativa al transporte simultáneo de ropa sucia y comida, y se levantó acta “en la que no se evidencia incumplimiento alguno, ni plazos de subsanación de no conformidades detectadas por parte del agente de control oficial, resultando todo correcto y apto”

En cuanto a la solicitud del pliego de condiciones y los anexos del programa “Menjar a Casa”, la empresa (...) S.L. expone en su informe que el pasado 24 de febrero la sección sindical de Comisiones Obreras solicitó a la empresa, en nombre del trabajador (...), el pliego de condiciones del servicio, el cual fue enviado en respuesta a dicha solicitud.

Asimismo, según el informe de (...), S.L., la inspección de trabajo de Alicante citó a la empresa el 2 de marzo de 2023 para acreditar la entrega de los pliegos de condiciones a la representación legal de las personas trabajadoras, indicándose que la empresa compareció en dicha fecha, aportó toda la documentación requerida, y “De dicha actuación inspectora, no se derivó ningún requerimiento ni sanción (...), por lo que se puede concluir que la empresa actuó conforme a la legislación vigente”.

Dicha información fue trasladada al interesado el 12/09/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, como así hizo mediante escrito de fecha 19/09/2023 en el que se ratificaba en su queja y señalaba que la documentación constaba presentada.

Por ello, esta institución, con fecha 03/11/2023, consideró necesario dirigir nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en la que solicitábamos información, a los solos efectos de la falta de respuesta, sobre el trámite dado a las reclamaciones presentados por el promotor de la queja.

El 05/12/2023 registramos escrito de esa administración en el que solicitaba la ampliación del plazo; ampliación que concedimos por Resolución de la misma fecha y el 31/01/2024, fuera del plazo establecido para ello, registramos de entrada la respuesta, en los siguientes términos:

informamos que en fecha 21 de diciembre pasado se remitió contestación al sr. (...) en el que se ponía en su conocimiento que dicho servicio es competencia municipal/local y que esta unidad no es competente en la materia y queda fuera del ámbito de actuación de la inspección

Dicha información fue trasladada al promotor de la queja al día siguiente de su recepción, quien, mediante escrito de alegaciones de fecha 07/02/2024 confirmó la recepción de la respuesta de Inspección de Servicios, si bien mostró su disconformidad con la misma.

En fechas posteriores (16/02/2024 y 18/03/2024) el interesado realizó nuevas entradas de datos en esta institución en las que adjuntaba a esta institución, de un lado, nueva petición dirigida al Ayuntamiento y, de otro, Sentencia del Juzgado de lo Social número 4 de Alicante en el procedimiento de juicio verbal sobre sanción seguido entre el promotor de la queja y la empresa.

Llegados este punto, partiendo de que el objeto de la queja lo constituía la falta de respuesta a las quejas formuladas por el interesado, tal y como se indicó tanto en la Resolución de inicio de investigación, como en la Resolución de nueva petición de informe de fecha 03/11/2023, entendemos que la cuestión que se nos planteó ha quedado solucionada.

Por otro lado, consta en el expediente de queja que, realizada actividad inspectora de sanidad, no se evidenció incumplimiento alguno, así como que de la inspección de trabajo no se derivó ningún requerimiento ni sanción a la empresa.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, al habernos remitido la información solicitada fuera del plazo establecido para ello.

No obstante, como ha quedado dicho, de la entrada de datos del interesado de fecha 16/02/2024 se concluye que se encuentra en trámite una nueva petición realizada por el ciudadano al Ayuntamiento con fecha 09/01/2024, que fue subsanada (a requerimiento de la Entidad Local) con fecha 14/02/2024. Al

Núm. de reg. 24/04/2024
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 24/04/2024 a las 09:26

respecto, se indica que puede volver a dirigirse a esta institución si concurren las circunstancias necesarias para ello.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana