

"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

Queixa	2302042
Matèria	Serveis socials
Assumpte	Dependència. Prestació vinculada de garantia al servei d'atenció residencial. Demora en el pagament
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

El 30/06/2023 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2302042, en el qual es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular (...), amb domicili a Oliva (València), i que s'ajusta a la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució.

En l'escrit es feia constar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no havia complert amb el compromís adquirit, ja que no havia fet efectiva la Resolució PIA que es va aprovar el 31/03/2023.

Els fets eren els següents:

- La titular dels drets va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el dia 01/10/2021, i el 09/05/2022 se li reconeixia un grau 2 de dependència. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, davant la falta de places públiques d'atenció residencial, li va oferir una prestació econòmica vinculada de garantia en substitució del servei d'atenció residencial, una prestació que la persona dependent va acceptar formalment el 15/11/2022, ja que continuava abonant íntegrament el cost de plaça que ocupa des del 23/09/2021.
- La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que "amb data 31 de març de 2023, s'ha resolt el seu Programa Individual d'Atenció que li reconeix el dret a una prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial de garantia amb una quantia mensual de 1.697,11 euros i data d'efectes des del dia 15 de novembre de 2022".
- I, a més a més, ens comunicava que "juntament amb aquesta resolució es notifica l'acord d'inici d'ofici del procediment per a reconèixer en favor de la Sra. (...) els drets econòmics derivats de l'atenció que ha rebut des de la data d'efectes econòmics de la seua sol·licitud fins al dia anterior a la data d'efectes econòmics de la resolució de prestació vinculada al servei d'atenció residencial de garantia i, a aquest efecte, se li requereix la documentació necessària per a provar l'atenció rebuda durant aquest període".
- Per tant, considerarem que, tot i que amb evident demora, la Conselleria havia reaccionat a aquesta queixa positivament, ja que havia aprovat el PIA reclamat i confiàvem que l'expedient sobre efectes retroactius s'abordara amb diligència i rapidesa.
- No obstant això, transcorreguts tres mesos des de l'aprovació del PIA, se'ns comunica que continua sense percebre la prestació econòmica vinculada.

Admesa a tràmit la queixa, i a fi de contrastar el que la persona promotora exposava, el 03/07/2023 sol·licitarem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informació sobre els punts que detallem tot seguit:

1. Per què no s'ha fet efectiu el PIA aprovat i no s'han començat a pagar les mensualitats corresponents?
2. Quan es preveu començar a abonar la prestació vinculada? Es pagaran els endarreriments en la primera nòmina?
3. S'ha iniciat el procediment per a reconèixer els drets econòmics derivats de l'atenció que ha rebut la persona dependent des de la data d'efectes econòmics de la sol·licitud realitzada el dia 01/10/2021?
4. S'han requerit els documents necessaris per a aquest procediment?

El Síndic de Greuges, transcorregut el mes de termini, no ha rebut l'informe de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, ni l'administració citada ha sol·licitat ampliació del termini per a l'emissió de l'informe (art. 31.2 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

La falta de resposta suposa ignorar el contingut de l'article 39.1 de l'esmentada Llei 2/2021, que disposa que:

Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.

En tot cas i en compliment de l'art. 35.3 de la citada Llei 2/2021:

Les respostes dels subjectes investigats o les declaracions del Síndic de Greuges que acrediten que s'ha produït algun dels incompliments recollits a l'article 39, es faran públiques a través de la plana web de la institució, de manera que puguen ser immediatament relacionades amb les queixes de les quals porten causa i de forma que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania.

En el moment d'emetre aquesta resolució no ens consta que s'haja resolt l'expedient de dependència objecte d'aquesta queixa.

2 Fonamentació legal

Arribats a aquest punt, i després de l'estudi de la informació que hi ha en l'expedient, procedim a resoldre la present queixa.

Atès que l'actuació descrita de l'Administració ha pogut no ser suficientment respectuosa amb els drets de la persona afectada, exposem tot seguit els arguments que serveixen com a fonament de les consideracions amb què concloem.

En la data en la qual la persona dependent va presentar la sol·licitud de reconeixement de la seua situació de dependència, aquest procediment estava regulat pel Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, que estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, que va entrar en vigor el 14/06/2017.

D'aquest dret, i en relació amb aquest assumpte, destaquem els següents apartats:

- Fixa en tres mesos el termini per a aprovar la resolució de grau (art. 11.4) des de la sol·licitud.
- Fixa en tres mesos, després de la resolució de grau, per a aprovar la resolució del PIA, i arreplega com a novetat la figura del silenci positiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre (art. 15.5).
- Regula el contingut que ha de tindre el PIA (art. 16, apartats 1 i 2).

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que:

- L'obligació de resoldre en un termini màxim no podrà excedir de sis mesos, llevat que una norma amb rang de Llei n'establisca un de major o ho preveja així el dret de la Unió Europea, així com mantindre actualitzades les normes en la pàgina web (art. 21).
- El silenci administratiu positiu en els procediments iniciats a instàncies de l'interessat, encara que poden haver-hi excepcions (art. 24).
- S'ha de dictar obligatòriament la resolució dins de termini, encara que hi ha la possibilitat de suspendre'l o ampliar-lo (art. 21. 22 i 23).

La Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, que va entrar en vigor al novembre de 2016, estableix que:

- Els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interés públic establits en aquesta llei es tramitaran amb caràcter d'urgència (art. 3.1).
- Atorga la consideració de procediments d'emergència ciutadana als relatius a les «ajudes econòmiques a la dependència», sense cap distinció (punt 3 de l'annex de la llei).
- Imposa l'obligació al Consell de planificar els recursos humans en els departaments que gestionen els procediments declarats d'emergència per a garantir el compliment d'aquesta llei (disposició addicional primera).

A conseqüència d'aquest últim mandat legal, resulta notori que tots els expedients derivats de sol·licituds de serveis i prestacions per motiu de situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que calga esperar cap sol·licitud per part dels serveis socials generals ni declaració de la direcció general competent.

3 Consideracions a l'Administració

Atenent tot el que s'ha exposat, s'ha de concloure que la conselleria competent ha incorregut en els següents incompliments:

- Es va sobrepassar el termini màxim per a resoldre la resolució de grau, superant-se els set mesos des de la sol·licitud (01/10/2021), ja que la Resolució de grau és de data 09/05/2022.
- La Resolució PIA es va aprovar el 31/03/2023, tot i que la interessada ja havia donat la seua conformitat amb el PIA proposat el 15/11/2022.
- No es va emetre d'ofici, en el termini de 15 dies des que va expirar el termini màxim per a resoldre el procediment, el certificat d'eficàcia del silenci administratiu.
- No deixa de sorprendre que, després d'aprovar-se la Resolució PIA al març de 2023, la prestació encara no s'hi haja fet efectiva. A conseqüència d'això, la persona dependent continua abonant personalment la totalitat del cost de la residència on viu des de 23/09/2021.
- Les demores en les actuacions de la Conselleria comporten un greu problema a les persones dependents. En aquest cas, han transcorregut 18 mesos des que la promotora va sol·licitar una plaça pública residencial fins que l'Administració, reconeixent que encara es demoraria molt més, li proposa una prestació econòmica vinculada que la interessada accepta ràpidament, si bé encara no s'ha fet efectiva. No sols es va demorar l'oferiment de la prestació vinculada, sinó que, aprovat el PIA, es demora el pagament de la prestació.
- Tampoc s'ha resolt el procediment que ha de reconèixer drets econòmics previs a la resolució del PIA.

4 Resolució

A la vista de tot això i de conformitat amb el que s'ha establert en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les següents consideracions:

A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE:

1. **ADVERTIM** que davant la reiteració d'aquesta falta de col·laboració amb el Síndic en aquest o en altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021, aquesta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges i, en aquest cas, s'indicarà també la identitat de les persones responsables.
2. **RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència, a fi d'aconseguir que es resolguen en els terminis legalment establerts.
3. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'emetre d'ofici el certificat d'eficàcia del silenci administratiu de la sol·licitud.
4. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de consignar les dotacions pressupostàries necessàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert i que se'ls done prioritat, atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.
5. **SUGGERIM**, després de 24 mesos de tramitació de l'expedient en què s'ha incomplert l'obligació legal de resoldre definitivament abans de sis mesos, que procedisca de manera urgent a fer efectiva la resolució PIA aprovada, que es paguen els imports deguts i que es regularitze el pagament de les mensualitats.
6. **SUGGERIM** que reconega el dret a la percepció dels drets econòmics previs a la resolució PIA, derivats de l'atenció i les cures que la persona dependent va rebre des de la sol·licitud del reconeixement de la seua situació de dependència fins a la data d'efectes del PIA aprovat.
7. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem i ens indique les mesures que adoptarà per al seu compliment o, si escau, les raons que estime per a no acceptar-les.

Finalment, ACORDEM que es notifique la present resolució a la persona interessada i a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana