

"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	2302330
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Incidencias en pagos
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 02/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302330, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Elche (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que, tras un bloqueo de la cuenta bancaria donde percibía la prestación económica por dependencia que tenía aprobada, dejó de ingresar algunas mensualidades, del año 2022 y 2023. Resuelta la incidencia se abonaron los atrasos de 2023 pero no los correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2022. Estos meses seguían sin ser abonados y la administración no les daba respuesta alguna.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/08/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos facilitara, en el plazo máximo de un mes, información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Cuándo prevé abonar las mensualidades de noviembre y diciembre de 2022 que se le adeudan a la persona dependiente?
2. ¿Qué motivos se dieron para pagarle los atrasos de 2023 y no los correspondientes a 2022?

El 17/08/2023 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder, que se le concedió por resolución el 22/08/2023.

Sin embargo, transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria 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 Conselleria, 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.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado por el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, 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, que entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses para aprobar la resolución de grado (art. 11.4) desde la solicitud.
- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5).
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

- La obligación de resolver en un plazo máximo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21)
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24)
- Se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23)

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, que entró en vigor en noviembre de 2016, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio 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.

3 Consideraciones a la Administración

Han transcurrido 11 meses desde que se le adeudó a la persona interesada el mes de noviembre, y posteriormente, el mes de diciembre de 2022 sin que la Conselleria competente le haya dado respuesta alguna sobre esta inactividad.

La promotora de la queja, al igual que esta institución, no logra entender, los motivos por los cuales, una vez solucionada la incidencia que provocó la suspensión del pago de las prestaciones, se abonaron los atrasos de las mensualidades del año en curso y no se abonaron las dos mensualidades que se debían del 2022.

La falta de un informe por parte de la Conselleria al respecto en la tramitación de este expediente de queja sólo nos permite intuir que las prestaciones debidas, como ha argumentado la Conselleria en las deudas de otras prestaciones, no se han abonado por corresponder a una anualidad distinta de la actual y han de seguir, en su tramite de pago, un procedimiento especial. Sin embargo, encontrándonos en el mes de octubre la demora en resolver la deuda es excesiva y tiene poca justificación.


4 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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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.
3. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
4. **SUGERIMOS** que se resuelva de inmediato el procedimiento de abono de las mensualidades debidas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2022 vinculadas al expediente de dependencia de la persona interesada.
5. **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 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, 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