

"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	2302525
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Cuantía PVSAD.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 30/08/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito de queja planteaba dos cuestiones:

1. De un lado, formulaba queja por la falta de abono de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD), en la cuantía que le fue reconocida por la Resolución de revisión del programa individual de atención (PIA) de fecha 04/11/2022 (389 euros).
2. De otro, manifestaba que no había recibido una respuesta expresa a la solicitud de aumento de la prestación económica, presentada el 06/03/2023, conforme a lo establecido en el Decreto 102/2022.

De la documentación que aportó a esta institución junto a su escrito inicial de queja se concluía que la prestación le había sido reconocida, inicialmente, por la Resolución de 26/06/2020, conforme al grado 1. Pero que, con fecha 18/04/2022, le fue modificado el grado de dependencia, otorgándole un grado 2 y, posteriormente, como ha quedado dicho, se revisó su programa individual de atención para adecuar la prestación económica que tenía concedida al nuevo grado.

La interesada aportó a esta institución, tras haberle sido requerido telefónicamente, el contrato de fecha 21/02/2023 por las horas asignadas a su nuevo grado de dependencia (31 horas); contrato que manifestó haber presentado en el Ayuntamiento de Aldaia con fecha 06/03/2023.

También aportó una copia, debidamente registrada, de la solicitud de aumento de la prestación (cuyo número de registro se hizo constar en la Resolución de inicio de investigación de esta queja).

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, el 01/09/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara las siguientes cuestiones:

1. Estado del expediente, con indicación de si consta el contrato de las 31 horas mensuales.
2. Causas por las que, una vez acreditado que está disfrutando del servicio por las horas asignadas a su nuevo grado de dependencia, no se está abonando la prestación en la cuantía reconocida.
3. Causas por las que no se ha dado respuesta a la solicitud de aumento del importe de la prestación, de fecha 06/03/2023 y cuyo registro de entrada se ha indicado.
4. Previsión temporal en que se solucionarán las cuestiones planteadas por la interesada.

El 18/10/2023, fuera del plazo establecido para dar respuesta a esta institución en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos la respuesta de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 4 de noviembre de 2022, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio correspondiente a una intensidad de servicio de 31 horas/mes con efectos desde el día 1 de marzo de 2023, fecha en la que el interesado ha acreditado que empezó a recibir un servicio de ayuda a domicilio ajustado a la intensidad aprobada en la revisión del PIA.

Por lo tanto, tras recibir la documentación que acredita la contratación del servicio, la prestación económica ya se ha activado. Después de esto se realizan diferentes gestiones contables y administrativas relacionadas con las fases de ordenación del gasto y de ordenación del pago – según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones y su normativa de desarrollo– previas a la materialización del pago.

En este sentido se informa que actualmente las unidades administrativas competentes están realizando dichas gestiones –el expediente se encuentra en fase de fiscalización– por lo que el abono de la prestación reconocida se iniciará a la mayor brevedad posible.

Dicha información fue trasladada a la promotora de la queja con fecha 18/10/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

2 Consideraciones a la Administración

En primer lugar, debemos dejar constancia de que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, ya citada, establece en su artículo 39 que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello no se facilite la información o la documentación solicitada, como ha ocurrido en este caso.

Por lo que se refiere a las cuestiones planteadas en la queja, de la respuesta de la Conselleria se extrae que, a pesar de haberse emitido la Resolución de revisión del PIA con fecha 04/11/2022 (por la que se reconoce a la persona dependiente un nuevo importe mensual de la prestación de 389 euros y una intensidad horaria de 31 horas mensuales), esta no acreditó estar recibiendo el servicio por las horas asignadas a su nuevo grado de dependencia hasta el mes de marzo de 2023 (el anexo al contrato por las nuevas horas se firmó el 21/02/2023).

Ahora bien, acreditado en el mes de marzo, han transcurrido ya ocho meses y, según informó la Administración el 18/10/2023, el expediente se encontraba en fase de fiscalización. Dada la demora en la realización de las gestiones administrativas y contables relacionadas con la ordenación del gasto y del pago, resulta necesario traer a colación tanto el principio de eficacia, establecido en el artículo 103 de la Constitución Española, como el principio de buena administración, en función del cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable, establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Por otro lado, a pesar de haber sido preguntada por ello, la Administración nada dice en su informe de la solicitud de aumento de la prestación, presentada también el 06/03/2023.

El Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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, mejora la intensidad del servicio de ayuda a domicilio (SAD) y el importe de su prestación vinculada (PVSAD) y establece en su disposición transitoria primera que:

En el caso de las personas con prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio resuelta a 31/12/22, podrán solicitar la revisión del 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.

Por otro lado, el Decreto 62/2017 dispone en su art. 18.7, que regula la revisión del programa individual de atención (PIA), 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.

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 cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (art.21.3).

En el caso que nos ocupa la solicitud fue presentada el 06/03/2023 y, tal y como hemos visto que dispone la normativa, se acompañaba el contrato con la empresa prestadora del servicio donde se establecía un importe de 465 euros mensuales.

No hay, en este caso, como ha quedado dicho, aumento de horas mensuales del servicio, sino que se trata, tan sólo, del incremento del coste del mismo, conforme al Decreto 102/2022. Por lo tanto, a juicio de esta institución, no se trata de una revisión del programa individual de atención (que ya fue aprobada con fecha 04/11/2022 en la que se le reconocen las 31 horas) y el plazo en el que debe tramitarse no es de seis meses, sino de tres meses. En consecuencia, la solicitud de la interesada debería haber quedado resuelta como máximo el 07/06/2023, con efectos dese el 21/02/2023 (fecha de la firma del contrato).

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 siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de esa Administración en este expediente se hará constar, conforme a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, en el Informe anual.
- 2. RECORDAMOS** que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en 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.
- 3. SUGERIMOS** que, tras el transcurso de más de ocho meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (06/03/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y abone el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado (31 horas) y al Decreto 102/2022 (465 €).
- 4. 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