

"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	2302555
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Solicitud aumento Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio.
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 04/09/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba su queja por la falta de respuesta a la solicitud de aumento de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVSAD); solicitud que fue presentada con fecha 27/01/2023 (número de registro de entrada ENTSS 2023/657). La interesada aportó también a esta institución una copia del contrato con la empresa prestadora del servicio, firmado el 01/01/2023, en el que se establecía que la jornada será de 56 horas mensuales y por un importe de 840 euros.

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 06/09/2023 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 de la solicitud de aumento de la Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio presentada por la interesada.
2. Causas por las que no se ha procedido a su resolución.
3. Fecha en la que se procederá al abono del aumento solicitado.

Tenemos constancia de la recepción por la Conselleria de la notificación de la Resolución de inicio de investigación el 08/09/2023 y, sin embargo, transcurrido el plazo de un mes establecido en la Ley 2/2021, ya citada, no hemos recibido ni respuesta a nuestra solicitud de información ni, tampoco, la solicitud de ampliación del plazo inicialmente otorgado para responder (posibilidad prevista en el artículo 31.2 de la ley reguladora de esta institución).

El artículo 39 de este texto legal establece 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 documentación solicitada; circunstancia que concurre en el presente caso.

Con fecha 19/10/2023 contactamos telefónicamente con la interesada al objeto de conocer si había recibido una respuesta a su solicitud, y nos manifestó que continuaba sin recibir respuesta. En el curso de la conversación telefónica puntualizó que no había cambiado el número de horas/mes del servicio, sino tan sólo su importe, tal y como se recoge en el contrato que aportó.

2 Consideraciones a la Administración

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha impedido a esta institución conocer el estado de la solicitud de la interesada, así como, en su caso, la concurrencia de alguna causa justificativa de la demora de la Conselleria en actualizar la cuantía del importe del servicio que tiene concedido. Resolvemos, por tanto, única y exclusivamente con la información facilitada por la promotora de la queja, quien ha acreditado tanto la presentación de la solicitud (el 27/01/2023), como el importe mensual del servicio igual o superior al indicado en el anexo IV del Decreto 102/2022, con el contrato con la empresa prestadora del servicio actualizado.

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 27/01/2023 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 840 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 y, por lo tanto, a juicio de esta institución, no se trata de una revisión del programa individual de atención 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 28/04/2023, con efectos dese el 01/01/2023 (fecha de la firma del contrato).

Por último, 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.

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 la siguiente Resolución de 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 prácticamente nueve meses desde el registro de la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (27/01/2023), proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento y aumente el importe de la prestación económica conforme al contrato actualizado y al Decreto 102/2022 (anexo IV), con efectos desde el 01/01/2023.
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