

"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	2303139
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Lista de espera de Servicio de Menjar a Casa.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituía la demora del servicio *Menjar a Casa*, que la madre del promotor de la queja tenía concedido desde finales de 2022 (según manifestaba) y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había comenzado a recibir.

El escrito inicial de queja se registró de entrada en esta institución el 19/10/2023. El 10/11/2023 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos al Ayuntamiento de Alicante, solicitándole información en relación con los hechos expuestos y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Indique la fecha de la resolución por la que se le concedió el derecho al servicio Menjar a Casa.
2. Justifique las causas por las que no lo está recibiendo en la actualidad.
3. Indique si existe lista de espera. En caso afirmativo, detalle el número de beneficiarios que están pendientes de recibir el servicio.
4. Cualquier información que resulte de interés para la resolución de la queja.

Tenemos constancia de la recepción de la notificación por la Administración local el 13/11/2023. Sin embargo, hasta el 11/01/2024, fuera del plazo establecido para ello y sin haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe (posibilidad que prevé el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges), no registramos de entrada el informe, que se recibió en los siguientes términos:

I.-Como antecedente previo indicar que, el servicio ha sido prestado por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusiva hasta el pasado día 30 de junio/2023. El Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el día 24 de noviembre de 2022, adoptó, acuerdo relativo a la DECLARACIÓN DEL "SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO MENJAR A CASA, EN EL ÁMBITO DE LA CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA", COMO ACTIVIDAD PROPIA DE ESTA ADMINISTRACIÓN Y APROBACIÓN DE SU RÉGIMEN JURÍDICO: APROBACIÓN. El día 1 de julio se formalizó contrato por el Ayuntamiento de Alicante y la empresa (...) SL que actualmente está prestando el servicio.

II.-En cuanto al motivo de la Queja:

- El Servicio del Menjar a Casa fue reconocido a la interesada en fecha 26 octubre de 2022.
- Se ha informado por la empresa que han intentado contactar en los teléfonos facilitados por la usuaria en su solicitud para comenzar el servicio y no ha sido posible.
- Se informa por la empresa que finalmente han contactado con uno de los hijos y el servicio comenzó a prestarse el pasado día 20 de noviembre.
- En cuanto a la lista de espera se informa que en el día de la fecha hay 125 beneficiarios que están pendientes de recibir el servicio.

Dicha información fue trasladada al interesado el mismo día de su recepción al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no había llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución que pone fin al procedimiento de queja.

En atención a lo expuesto, dado que ha quedado solucionada la cuestión que nos fue planteada por el promotor de la queja, **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 del Ayuntamiento de Alicante por remitir la información solicitada por esta institución fuera del plazo establecido para ello (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana