

"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	2303652
Materia	Servicios sociales
Asunto	Renta valenciana de inclusión. Incidencia en pagos. Demora
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 29/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303652, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Castelló de la Plana (Castellón), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba de que la interesada era perceptora de la ayuda de renta valenciana de inclusión (RVI) en la modalidad de renta de garantía de inclusión social (RGIS) desde abril de 2021, pero en junio de 2023 dejó de percibir esta ayuda por «problemas informáticos», según indicaba que le habían comunicado tanto los servicios sociales municipales como la propia Conselleria competente.

La renovación de la ayuda debería producirse en abril de 2024 por lo que no debió suspenderse en el pasado mes de junio. Además, la Conselleria aprobó una resolución el 23/08/2023 con un incremento del importe de la RVI que no había llegado a cobrar.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 30/11/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Por qué se suspendió la ayuda de RVI a la interesada?, ¿Se le comunicaron formalmente dichos motivos?
2. Si se trató de un "error informático" u otro error imputable a la administración, ¿cuándo se prevé subsanarlo?
3. ¿Cuándo prevé reanudar el pago de la RVI y sus atrasos debidos?
4. Aporte cualquier información que estime de interés en este asunto.

El 08/01/2024 recibimos el informe solicitado:

Con referencia a los motivos por los que se suspendió la ayuda, se comunica que, efectivamente, se produjo una incidencia informática que dejó al expediente del que es titular la persona interesada en estado de extinción. Dicha incidencia digital ya ha sido comunicada el servicio encargado de resolver dichas cuestiones por lo que, a fecha de este informe, se está a la espera de, una vez subsanada la misma, reanudar el abono de la prestación, de acuerdo a lo establecido en la resolución de modificación de fecha 24/08/2023.

Dimos traslado de este informe a la parte interesada el mismo día 08/01/2024 por si deseaba realizar alguna alegación, y el 10/01/2024 nos comunicó que seguían sin reanudarse los pagos suspendidos, lo que acentuaba la gravedad de la situación socioeconómica que está viviendo.

El 12/01/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, destacando las siguientes:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan las solicitudes en los plazos legalmente establecidos.

- 2. SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que determina cómo se ha de producir una suspensión de la ayuda de RVI, proceda a informar, mediante una Resolución, de los posibles motivos, y restituya urgentemente el pago suspendido a la interesada, abonándole los meses durante los que se ha prolongado la incidencia.

El 07/03/2024, y fuera de plazo, recibíamos el informe emitido por la Conselleria:

Por lo que respecta a su recomendación de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan las solicitudes en los plazos legalmente establecidos, se informa que esta Conselleria está efectuando un estrecho seguimiento y revisión del procedimiento técnico-administrativo implantado para subsanar cualquier eventualidad que pueda producirse a fin de resolverlas a la mayor brevedad posible.

Por lo que respecta a su Sugerencia de que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que determina cómo se ha de producir una suspensión de la ayuda de RVI, proceda a informar, mediante una Resolución, de los posibles motivos, y restituya urgentemente el pago suspendido a la interesada, abonándole los meses durante los que se ha prolongado la incidencia, se comunica que una vez resuelta la incidencia se procederá a ello.

Por último, se recuerda el carácter subsidiario de la renta valenciana de inclusión, y por tanto, la obligación de sus destinatarios de solicitar cualquier otra prestación a la que pudieran tener derecho, de acuerdo con el artículo 11.2 de la Ley 19/2017 que indica "La renta de garantía tiene carácter subsidiario de las prestaciones económicas vigentes y previstas en el resto de sistemas de protección social, tanto estatales como autonómicos, a las que pudieran tener derecho la o las personas destinatarias, constituyéndose como el último recurso de protección social al que poder acceder.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 12/01/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La excesiva demora en dar respuesta a la Resolución de consideraciones constituye una falta de colaboración con esta institución, a tenor de lo indicado en el artículo 39.1.b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, ya citada.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no sólo demoró la respuesta a la Resolución de consideraciones, sino que continúa sin resolver un "incidente informático" que impide que la persona interesada perciba una ayuda considerada como derecho subjetivo, incidiendo directamente en su bienestar y situación socioeconómica.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana