

"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 2400036

Materia Servicios sociales

Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Incidencia en pagos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400036. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de reconocimiento y abono de los atrasos de la Renta Valenciana de Inclusión.

Del escrito que fue remitido por la promotora de la queja y de la documentación que aportó junto a él, se extraía que había solicitado la Renta Valenciana de Inclusión el 29/09/2022. La interesada manifestó a esta institución que en el mes de junio de 2023 cambió su residencia a la localidad de Gandía y comunicó el traslado y que, desde el mes de agosto, se encontraba percibiendo mensualmente la prestación, pero sin que le hubiesen sido abonados atrasos correspondientes, teniendo en cuenta la fecha de la solicitud indicada.

Por ello, el 15/01/2024 solicitamos a las administraciones con competencias en la tramitación del expediente de Renta Valenciana de Inclusión (Ayuntamiento de Gandía y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Gandía exponía, sustancialmente, que:

- la solicitante estaba empadronada en Gandía desde el 31/05/2023.
- El 30/06/2023 solicitó el traslado de expediente de Xeresa a Gandía.
- El 24/07/2023 se presentó comunicación de variaciones por cambio de documento identificativo.
- Con fecha 01/08/2023 la titular percibe la renta por un importe de 1035 euros/mes, pero no desde su inicio sino desde que se tramitó el cambio en Gandía.

Y, expresamente manifestaba:

Solicitada la resolución de RGIS N.º (...), se comprueba que en dicha resolución con fecha efecto 1/10/22, el importe reconocido es 0 €.

Comunicando telefónicamente con Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y vivienda, para informar de la resolución (tramitada en Municipio de Xeresa) con importe a pagar 0 €/mes, nos informan que presente una reclamación explicando los hechos para poder dar respuesta a dicha resolución inicia

Por lo que se refiere a la Conselleria, tras solicitar la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe, nos informó el 19/04/2024, fuera del plazo establecido, de los siguientes extremos:

- Expresamente manifestó que “Con referencia al estado del expediente y la fecha de efectos de la prestación que se otorgó a la interesada y si le fueron reconocidos atrasos, se informa que, en la resolución, **por error material** no se reconoció ninguna cantidad en concepto de atrasos”
- Con relación a la notificación de la resolución se indicó que se intentó telemáticamente (forma elegida por la interesada en su solicitud), si bien no pudo consolidarse en su carpeta ciudadana al no aportar documento identificativo y es intentó por correo postal, resultando infructuoso y siendo devuelto el acuse de recibo por el servicio de correos con la indicación “desconocido”
- En relación con las cantidades adeudadas, informó de que se revisaría el expediente y se procedería a la liquidación correspondiente.
- Por lo que se refiere a las reclamaciones presentadas por la interesada relativas a los atrasos, manifiesta la Conselleria que constan dos reclamaciones presentadas en enero de 2024 y que se dan por contestadas con el informe emitido al Síndic.

Ambos informes fueron trasladados a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito en el que manifestó que nunca le había sido notificado nada y urgía la revisión de su expediente.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos, en primer lugar y porque así lo ha reconocido la propia Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que esa Administración, por error material, no reconoció a la interesada los atrasos que le correspondían.

La propia Conselleria, consciente del error, manifestó que se revisaría el expediente y se procedería a la liquidación correspondiente. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, la interesada no ha recibido notificación alguna, ni le han sido abonados los atrasos que reclama.

Se ha incumplido así la Ley 19/2017, de Renta Valenciana de Inclusión, que establece en el artículo 34 que “los efectos económicos de la prestación de la renta valenciana de inclusión se producirán a partir del día primero del mes siguiente de la fecha de la solicitud”.

El carácter de la prestación (prestación económica para cubrir necesidades básicas) y el derecho a una buena Administración exigen que, una vez advertido el error y de acuerdo con el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Conselleria proceda, con celeridad, a la rectificación de la evidente equivocación cometida.

Por otro lado, en relación con la notificación de la resolución, de lo informado por la administración se extrae que, tal y como manifestó la propia interesada, no tuvo conocimiento de la resolución, pues la notificación telemática no pudo consolidarse en su carpeta ciudadana y la notificación postal fue devuelta por “desconocido”.

La notificación constituye una garantía para el administrado y se recuerda a la Administración que, con la finalidad de asegurar el conocimiento del acto por el mismo, si en el expediente existe teléfono o correo electrónico, la Administración debe emplear una mínima diligencia tendente, como decimos, a asegurar su conocimiento.

Por último, nos vemos obligados a reiterar a esa Administración que, en modo alguno, la respuesta a esta institución (obligación que deriva de lo establecido en el artículo 35 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges) exime de la obligación de dar al ciudadano una respuesta expresa y personalizada, abordando todo el contenido planteado en las quejas formuladas ante esa Administración, en los términos establecidos en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.

De todo lo actuado, se extrae que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- a) El derecho a una Renta mínima en los términos y en la cuantía establecidos en la Ley.
- b) El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- c) El derecho a obtener una respuesta adecuada y personalizada a las quejas formuladas en un plazo no superior a un mes desde que la queja tuvo entrada en el Registro de la Conselleria (artículo 35 del Decreto 41/2016).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 1. ADVERTIMOS** que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando no se facilite la información solicitada en los plazos establecidos para ello y que la falta de colaboración en este asunto se hará constar en el Informe Anual de esta institución.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER DE** dar respuesta a todas las quejas en un plazo no superior a un mes desde la entrada en el registro de la Conselleria.
- 3. RECOMENDAMOS** que, en caso de que no se hubiese hecho ya, se inicie el procedimiento de revisión y, con carácter urgente, acuerde la corrección del error cometido, reconociendo a la interesada los atrasos correspondientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana