

"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 2400580

Materia Servicios sociales.

Asunto Dependencia. Responsabilidad Patrimonial (copago).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/02/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400580. En él, la persona interesada presentaba una queja por falta de resolución expresa del expediente de Responsabilidad Patrimonial en materia de dependencia RPD (...) (copago).

Junto a su escrito de queja remitió a esta institución el justificante de presentación, de fecha 16/01/2024, de una solicitud de información sobre el estado del expediente, a la que tampoco había recibido respuesta expresa.

Por ello, el 19/02/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe (remitido a esta institución dentro de plazo, después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión), la Conselleria exponía, sustancialmente, que el expediente se encontraba en fase de tramitar el alta de domiciliación bancaria de la cuenta proporcionada por los herederos de la persona dependiente de la que deriva el expediente.

La Administración, como causa de la demora, señalaba que los expedientes de revocación se tramitan por riguroso orden de entrada, priorizando aquellos expedientes de personas afectadas vivas respecto de los expedientes de personas afectadas finadas y, dentro de estos, aquellos expedientes en los que es posible la revocación de la resolución por tratarse de un acto de gravamen o desfavorable al interesado respecto a los que no procede dicha revocación.

La Conselleria señaló que se preveía que, una vez resueltas las incidencias derivadas de la puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo de gestión económica de la Generalitat (NEFIS), se procedería a su resolución y a la devolución del importe indebidamente cobrado por la Generalitat, en favor de los herederos.

En relación con la solicitud de información del estado del expediente realizada por la promotora de la queja, la Administración señaló que, en fecha 22/03/2024, se procedió a notificar la respuesta sobre el estado del expediente RPD (...)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 22/05/2024, al que adjuntó la respuesta que le había dado Conselleria, en la que se le informaba de que se había procedido al cálculo del importe que le correspondía devolver a la Generalitat y que se continuaba con la tramitación del expediente, que finalizaría con una resolución de revocación parcial de la resolución por la que se determinó el precio público abonado por la persona dependiente por la prestación del servicio de atención residencial durante 2014.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto de la queja de referencia es, como ha quedado dicho, la falta de resolución del expediente de responsabilidad patrimonial RPD (...).

El 23/09/2016 se publicó en el DOGV la Sentencia del TSJ número 248/2016, que declaró nulos los artículos 17.7, 19, 20 y D.A 1ª de la Orden 21/2012 en los que se había fundamentado el incremento de la aportación de las personas dependientes por los servicios de dependencia (copago).

La citada anulación abrió la vía para exigir a la Administración la Responsabilidad Patrimonial y reclamar el copago realizado. Este es el objeto del expediente de Responsabilidad Patrimonial 10635/2017, cuya falta de resolución se investiga en esta queja.

Tras todo lo actuado y dado el lapso de tiempo transcurrido desde que se iniciara el expediente (2017), concluimos que la Administración ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015 que regula el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo de 6 meses (artículo 21.2 y 91.3).
- La obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las Leyes (artículo 29).
- La adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (artículo 20.1).

Por ello, concluimos que la Administración ha vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto, 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).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar una resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que se modifiquen las instrucciones de la página web, ampliando la información facilitada a la ciudadanía sobre este procedimiento, incluyendo todos los conceptos que resultan indemnizables, haciendo mención expresa a los intereses de las cantidades que la Conselleria debió haber hecho efectivas en vida de la persona dependiente y los perjuicios que hubiese sufrido el entorno del dependiente.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, se instale una aplicación informática para la gestión de estos expedientes.
4. **SUGERIMOS** que proceda a resolver el expediente RPD (...), notificando la cuantía que debe abonarse a la persona dependiente con los intereses de demora de las cantidades que le fueron indebidamente cobradas.

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