"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	**2402531**
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. P.A.T.I. reconocido. Incidencia en el abono

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 28/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402531. Dicho escrito lo remite su madre, dado que el titular de derechos es menor.

En el escrito se nos informa de que la persona interesada tiene reconocido un grado 3 de dependencia. Primero se le aprobó un PIA con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero posteriormente solicitaron una revisión del PIA mostrando su preferencia por una Asistente Personal (…), PIA que se aprobó el 12/01/2024. Por tanto, desde el 05/02/2024, fecha de efectos del PIA, el titular de derechos está atendido por dos trabajadoras (a tiempo parcial cada una) y están costeando los gastos que ocasionan estas contrataciones, pues a pesar de tener reconocida la ayuda de 2350 euros mensuales todavía no se había hecho efectiva ninguna mensualidad. Esta situación era ya complicada pues no podían soportar seguir pagando las asistentes personales sin la ayuda que les corresponde.

Por ello, 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, la Conselleria exponía, en resumen, que:

- Con fecha 12 de enero de 2024 se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconocía el derecho a una prestación económica de asistencia personal.

- Esta prestación económica tiene efectos desde el día 5 de febrero de 2024, fecha en la que el interesado o su representante ha acreditado que comenzó a recibir el servicio de asistencia personal.

- En las bases de datos de la Conselleria consta, con fecha 20 de agosto de 2024, una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual por importe de 2018,82 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito de alegaciones, la persona interesada confirmó la recepción de los importes mencionados, pero no encuentra explicación alguna al por qué no se le abonan mensualidades de 2350 euros, dándole una ayuda de 2018,82. Además, la falta de una resolución detallada le impide conocer con exactitud los atrasos y los diferentes importes.

La interesada puede comprender que se le descuente de los 2350 euros mensuales la prestación de 455,40 euros que percibía durante los meses en los que se han solapado las dos prestaciones, pero aun así los importes percibidos no coinciden; y una vez deja de percibir la prestación de apoyo a cuidador no profesional habría de cobrar el importe íntegro reconocido para Asistente Personal (2350 euros/mes, y no 2018,82).

Ante esta disparidad, el 10/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos justificase o explicase, en el plazo máximo de un mes, el porqué de esta reducción en el importe ya abonado, o que modificase el importe adecuándolo a lo aprobado en la Resolución PIA. Dado que el 27/08/2024, según nos acredita la promotora de la queja, percibió 11.138,67 euros, solicitamos un detalle del desglose de esta cantidad (atrasos, nómina, a qué mensualidades corresponden...).

Agotado ampliamente el plazo concedido de un mes para que la Conselleria diera respuesta a nuestra nueva petición de informe, no habíamos recibido respuesta alguna. Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

> Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

La resolución del PIA es completa y efectiva no sólo cuando se aprueba, también ha de ser notificada (artículo 15.5 Decreto 62/2017). En este caso la Resolución PIA fue aprobada el 12/01/2024 y notificada de inmediato, por lo que una vez reconocida dicha prestación de 2350 euros/mes para (…), firmaron el contrato con Asistente Personal para el hijo el 05/02/2024, fecha desde la cual tendría efectos el PIA.

La demora de la Conselleria en iniciar los pagos perjudica gravemente a las personas dependientes y a sus familias, que han de abonar los gastos generados durante meses sin percibir la ayuda.

Hasta el mes de agosto de 2024 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no empezó a hacer efectiva la prestación, manteniéndose durante esos meses la prestación económica de ayuda a cuidador no profesional de 455,40 euros, aunque el gasto contratado era muy superior.

En el momento de percibir los atrasos y la primera nómina (20/08/2024) es cuando la promotora de esta queja, madre de la persona dependiente, comprueba que se ha reducido el importe que tiene reconocido como prestación (…), sin que se le haya comunicado ni explicado el porqué de esta circunstancia. De dicha reducción nos informa también la propia Conselleria en su informe al

indicarnos que se había iniciado un pago mensual de 2018,82 euros, y no de 2350 como indica la Resolución PIA.

Esta variación, sin explicación ni justificación alguna por parte de la Conselleria, carece de respaldo jurídico, por lo que la Conselleria debería enmendar la minoración aplicada de oficio o justificar debidamente esta.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **RECOMENDAMOS** notificar las resoluciones PIA inmediatamente tras ser aprobadas, e iniciar los pagos, como tarde, al mes siguiente.

3. **SUGERIMOS** que cuando se demoren los pagos debidos, se explique a la persona interesada los diferentes conceptos abonados, de manera que se comprenda con facilidad el origen del importe ingresado (atrasos, nómina...).

4. **SUGERIMOS** que comunique inmediatamente a la persona interesada si el abono ha incurrido en algún error, y su disposición para solucionarlo, o tiene alguna justificación que desconocemos y que proceda a explicarla.

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