

"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 2402619

Materia Servicios sociales

Asunto Atención Dependencia. Incidencias pagos (PVS de Prevención y Promoción).

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...), con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En dicho escrito se expresaba que al titular del derecho, menor de edad y diagnosticado de TEA, a fecha de interponer la presente queja, no se le había abonado cantidad alguna de la prestación económica reconocida (Servicio de Prevención y Promoción) en su expediente de dependencia.

En el citado escrito se relataba que, inicialmente, recibía el Servicio a través de la Asociación de Apoyo a Personas con Discapacidad Intelectual de Alicante (APSA) para posteriormente recibirlos en la Asociación de Familias con Niñas y Niños Especiales de la Provincia de Alicante (APNEA), realizando el trámite correspondiente de cambio de entidad. Tras apreciar varias incidencias en la tramitación de dicho cambio, el 12/01/2024, mediante llamada telefónica, la Conselleria requirió las facturas correspondientes a la prestación realizada desde el inicio del cambio de centro (noviembre de 2022), siendo remitidas desde APNEA en la misma fecha, sin que haya sido resuelta la incidencia.

Solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitieran sendos informes sobre los hechos expuestos, a cuyo efecto ley del Síndic concede un mes de plazo.

El 06/08/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando, en resumen, que el expediente de referencia estaba pendiente de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dictase la resolución correspondiente.

En la misma fecha de registro del informe dimos traslado de este a la persona promotora de la queja.

El 07/08/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria de solicitud de ampliación de plazo que fue concedido mediante resolución el 08/08/2024.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurren circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo indicado, la citada Administración no ha dado respuesta a esta institución, tras la solicitud de ampliación de plazo.

2 Conclusiones de la investigación

Desde esta institución entendemos la posibilidad de que puedan producirse diversas incidencias en el abono de las prestaciones, en el caso que nos ocupa del Servicio de Prevención y Promoción; pero no podemos aceptar como una buena práctica las excesivas demoras en resolver incidencias, en absoluto excepcionales, que se producen.

En ese sentido, el tiempo empleado por la Administración competente para llevar a cabo los trámites necesarios para la subsanación de cualquier incidencia que pudiese surgir para el abono de la prestación que la persona interesada tiene reconocida debe ser el mínimo e imprescindible.

Según el promotor de la queja, desde el 12/01/2024 la Conselleria tiene en su poder las facturas requeridas correspondientes a la prestación desde noviembre de 2022 y que fueron remitidas desde APNEA.

Desde entonces, y ya van más de ocho meses, la Conselleria continúa gestionando administrativamente para reanudar el pago de una prestación a una persona dependiente, y los atrasos debidos. Por todo ello, estimamos que:

- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para **resolver y notificar** dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Toda la ciudadanía tiene derecho a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un **plazo razonable** y a gozar de **servicios públicos de calidad** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución, y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Además, con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, es oportuno recordar:

- Que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

3 Consideraciones a la Administración

Ante los hechos descritos, 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** la revisión de los procedimientos y mecanismos que utiliza en la resolución de incidencias en los expedientes de dependencia, conscientes de que las demoras en la resolución agravan la situación de los beneficiarios.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, haga efectiva la Resolución del Programa Individual de Atención del interesado, procediendo a la regularización del abono de la prestación concedida, así como al pago de los atrasos del expediente de dependencia del interesado.

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