

"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 2402782
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402782. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de su hermano.

En concreto, manifestaba que aún no se había adecuado la prestación que éste tiene reconocida (Prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio) al nuevo grado 3 que le fue reconocido por Resolución de 09/11/2023.

De la documentación aportada a esta institución junto al escrito de queja se extraía que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia se inició por solicitud de fecha 27/12/2022.

Por ello, el 08/08/2024 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 después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria manifestó expresamente que:

con fecha 10 de mayo de 2024, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio con una cuantía mensual de 840 euros y fecha de efectos desde el día en que el interesado acredite que empieza a recibir un servicio de ayuda a domicilio ajustado a la intensidad horaria aprobada en la revisión.

Esta prestación económica queda en todo caso condicionada a la vinculación de la misma a las empresas prestadoras de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) que se encuentren debidamente acreditadas para la prestación de dicho servicio y cuenten con la correspondiente autorización administrativa para su funcionamiento.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de revisión del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 10/10/2024, en el que manifestó a esta institución que había presentado el contrato con la empresa prestadora del servicio el 06/08/2024, en el Ayuntamiento de Alicante.

Junto a sus alegaciones remitió a esta institución la copia del referido contrato, de fecha 02/08/2024, que, en la cláusula primera, recoge que el inicio del servicio será el 01/09/2024 y la jornada será de 56 horas mensuales y, en la cláusula quinta, que el precio del Servicio es de 840 euros/mes.

Por ello, con fecha 11/11/2024, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que informara, entre otras cuestiones, sobre si la documentación constaba en el expediente y las causas por las que, habiéndose acreditado la contratación del servicio, no se había activado el pago de la prestación.

En nuestra base de datos consta la recepción de dicha notificación por la Conselleria el 19/11/2024. Sin embargo, transcurrido en exceso el plazo de un mes previsto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, no ha tenido entrada en esta institución la información solicitada.

El artículo 39 de la Ley reguladora de esta institución establece que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada; circunstancia que concurre en este caso, en el que ha transcurrido ampliamente el plazo establecido.

2 Conclusiones de la investigación

Al no haber obtenido respuesta de la Conselleria a la petición de informe que le realizamos con fecha 11/11/2024, resolvemos esta queja con la información que nos ha sido facilitada por el interesado, quien acreditó, con el justificante de registro de entrada en el Ayuntamiento de Alicante, la presentación de la documentación que acreditaba que la persona dependiente había comenzado a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio en la intensidad horaria aprobada en la resolución de revisión del PIA de 10/05/2024.

El justificante de registro de entrada en el Ayuntamiento de Alicante, de fecha 06/08/2024, fue remitido por esta institución a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda junto a la petición de informe.

Como decimos, la falta de respuesta de la Conselleria nos impide conocer las causas por las que, habiéndose acreditado la contratación del servicio, no se ha activado el pago de la prestación, incumpléndose con ello la resolución de revisión del PIA emitida por la Conselleria con fecha 10/05/2024.

De todo lo actuado se extrae que la Administración investigada ha incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA pues, habiéndose iniciado el procedimiento de revisión de la situación de dependencia el 27/12/2022, la resolución de revisión de PIA se emitió el 10/05/2024 (artículo 18.4 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado

de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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)
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

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 remitir a esta institución, en el plazo de un mes, que se iniciará a partir del día siguiente en que tenga lugar la notificación, un informe detallado y razonados sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se hará constar en el Informe Anual que emita esta institución.
3. **SUGERIMOS** que, habiendo quedado acreditado la contratación por la persona dependiente del Servicio de Ayuda a Domicilio en la intensidad horaria aprobada en la Resolución de revisión del PIA de 10/05/2024, se proceda inmediatamente al abono de la prestación.

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