

"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 2404361
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Incidencias en el pago.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/11/2024 registramos un escrito, que identificamos con el número de queja 2404361, en el que se formulaba una queja por incidencias en el cobro de la prestación económica de dependencia.

En concreto, se manifestaba que la interesada tiene reconocida una situación de dependencia en grado 1 y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y que, por incidencias con la cuenta bancaria, el pago se había visto interrumpido en varias ocasiones quedando pendientes de pago, como consecuencia de ello, las mensualidades correspondientes a los meses de:

- Noviembre y diciembre de 2023.
- Julio, agosto y septiembre de 2024.

Además de ello, la interesada manifestaba que su prestación no se había visto incrementada conforme a lo establecido en el RD 675/2023 y que continuaba percibiendo 153 euros mensuales, en lugar de los 180 previstos.

Como consecuencia, había formulado diferentes reclamaciones a las que tampoco había recibido respuesta expresa. En concreto, de fechas 21/03/2024, 24/03/2024, 03/05/2024 y 11/09/2024.

Por ello, el 10/12/2024 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 expuso, sustancialmente, que el pago de esta prestación se inició en septiembre de 2022, incluyendo los atrasos desde la fecha de efectos, pero que, debido al cambio de cuenta bancaria de la entidad extinta Bankia a la nueva entidad, se habían producido varias interrupciones en el pago.

No obstante, se nos informó expresamente de que en las bases de datos de la Conselleria constaban, con fecha 17 de abril de 2024 y 19 de septiembre de 2024, órdenes de pago en concepto de atrasos para subsanar estas incidencias sin que tuviesen conocimiento de que se hubiese producido ninguna incidencia o devolución.

Por otro lado, en relación con el incremento de la cuantía de la prestación conforme al RD 675/2023, la Administración nos indicó que había llevado a cabo una revisión masiva de los expedientes de

aquellas personas que ya tenían concedida la prestación y que, en este caso concreto, debido a la incidencia en la cuenta bancaria de la interesada, se produjo un fallo, por lo que, detectado el error, se había dado traslado del mismo a la unidad administrativa competente para que procediese a su subsanación a la mayor brevedad posible.

En cuanto a las reclamaciones presentadas durante el año 2024 por la interesada se nos informó de que, una vez comprobado que las mismas hacían referencia a interrupciones en el pago, se dio traslado a la unidad administrativa competente la cual estaba trabajando para subsanar el error a la mayor brevedad posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo mediante escrito de fecha 27/03/2025, en el que puso de manifiesto que lo único que quedaba pendiente era el incremento de la cuantía de la prestación que tiene reconocida.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se extrae que no se ha producido la revisión de la prestación económica de dependencia que la interesada tiene reconocida y que, en consecuencia, además del incremento de la prestación, se le adeudan los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderle atendiendo a que la fecha de efectividad establecida por el RD 675/2023 es 01/08/2023.

Por otro lado, en contra de lo establecido en el artículo 35 del 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 y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, no consta respuesta expresa a las reclamaciones formuladas por la interesada a la Administración.

Efectivamente, entre las modificaciones que introdujo el RD 675/2023, se encuentra el incremento de las cuantías máximas de las prestaciones económicas y el establecimiento de las cuantías mínimas.

La cuantía máxima de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar correspondiente al grado 1 (grado que tiene reconocido la interesada) se fija en 180 euros y la Disposición Transitoria Primera establece que:

Con independencia de la fecha en que se haya producido el reconocimiento de las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, las cuantías máximas y mínimas previstas en los anexos IV y V tendrán efectividad a partir del día primero del mes siguiente a la entrada en vigor de este real decreto

Según lo informado por la Administración el origen de la situación que es objeto de esta queja es una incidencia con la cuenta bancaria de la interesada. Sin embargo, la misma originó también la interrupción del pago de la prestación que tiene reconocida y eso sí se ha reanudado.

Ya hemos manifestado en numerosas ocasiones a la Administración que el tiempo que debe emplear para determinar las medidas para atender las necesidades de las personas en situación de dependencia y solventar cualquier incidencia que pudiese surgir ha de ser el indispensable y

necesario puesto que la dependencia genera una imperiosa necesidad de ayuda y el objetivo de esta atención es, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 39/2006, la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de estas personas. Así las cosas, es urgente que la interesada se beneficie de la mejora establecida.

A estos efectos, recordamos que el artículo 25 del Decreto 62/20217, 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 establece que el importe de las prestaciones económicas se adecuará a la normativa estatal vigente en cada momento y entendemos vulnerados los siguientes derechos de la interesada:

- El derecho a una buena Administración, establecido en el Estatuto de Autonomía y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual toda persona tiene derecho a que sus asuntos se traten dentro de un plazo razonable.
- El derecho al acceso al sistema público de servicios y prestaciones en los términos 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 OBLIGACION** de dar respuesta, en un plazo no superior a un mes, a todas las quejas desde su entrada en el registro general de la Conselleria afectada.
2. **SUGERIMOS** que, sin más dilación, adecúe la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que tiene reconocida la interesada al RD 675/2023.
3. **SUGERIMOS** que abone a la interesada los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderle atendiendo a que la fecha de efectividad establecida por el RD 675/2023 es 01/08/2023.

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