

"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

Queixa 2404429
Matèria Serveis socials
Assumpte Atenció dependència. Demora revisió PIA (noves preferències)

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 27/11/2024 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa indicat més amunt, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular, i que s'ajustava a la normativa que regix el funcionament d'esta institució.

En l'escrit se'ns comunicava que tenia el PIA aprovat i que se li havia concedit el servei d'ajuda a domicili. El 29/02/2024 va presentar sol·licitud de noves preferències i optava per la de cuidador no professional. Transcorreguts més nou mesos no s'havia resolt l'expedient.

Admesa la queixa, el 29/11/2024 sol·licitàrem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, remetera un informe detallat sobre els fets denunciats.

El 17/02/2025, després de sol·licitar ampliació de termini, va tindre entrada l'informe de l'Administració en què s'indicava, substancialment, que encara no s'havia resolt la resolució de revisió PIA; sense preveure data per a això. En la mateixa data de registre, vam donar trasllat d'este informe a la persona promotora.

2 Conclusions de la investigació

L'expedient objecte de la queixa, transcorregut més d'un any des de la sol·licitud de noves preferències (cuidador no professional), continua sense resoldre's.

Per tot això, i després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

En relació amb el procediment de revisió de la situació de dependència:

- El termini de sis mesos per a resoldre la revisió del PIA des de la sol·licitud de la persona interessada (article 18.4 del Decret 62/2017), ja que ha transcorregut quasi un any.

En relació amb el procediment administratiu:

- S'ha incomplert l'obligació de **dictar resolució expressa i notificar-la en el termini màxim establert** en la norma reguladora del procediment corresponent (article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).
- Els termes i terminis establerts en les lleis (art. 29 de la Llei 39/2015).

Així mateix, la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, que preveu que tots els expedients de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència.

Per tot això, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El **dret a una bona administració**, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).
- Tots els drets que té reconeguts per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'incompliment de les obligacions que l'Administració té envers la ciutadania constituïx un perjudici major, encara més si és possible, quan es tracta de persones en situació d'especial vulnerabilitat, entre les quals estan les persones dependents.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **SUGGERIM** que, de manera urgent, emeta i notifique la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció amb la nova preferència sol·licitada, atés que ha transcorregut més d'un any des de la presentació de la sol·licitud (29/02/2024).
3. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'establix en l'article 16 del Decret 62/2017, la resolució de revisió PIA incloga els efectes retroactius corresponents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, **en el termini màxim d'un mes**, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en <https://www.elsindic.com/va/actuacions>.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana