

"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 2500462
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora tramitación incremento importes prestación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500462. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la variación en el importe de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, solicitado con fecha 20/10/2023, ante la oficina de registro del Ayuntamiento de Carlet (Nº de registro 2023-E-RC-6244).

La promotora de la queja y madre de la menor de edad titular de la misma refería en su escrito que:

- Su hija está diagnosticada con parálisis cerebral e hipoacusia bilateral profunda debido a una infección congénita por citomegalovirus. Tiene una discapacidad superior al 65% y el máximo grado de dependencia, grado 3 desde su nacimiento.
- El 27/11/2019 se resolvió PIA reconociéndole la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención a la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal (PVSP).
- Se inició el pago de dicha prestación el 19/12/2019, durante el cobro de la prestación se comunicaron diferentes variaciones del coste de los servicios.
- La última variación del pago se produjo el 10/06/2022, cuando se les concede la cuantía de 360€ mensuales como cantidad a percibir por la PVSP.
- Desde entonces siempre han percibido dicha prestación (360€/mes), aunque desde 01/01/2023 se produjo un aumento en la cuantía de los servicios prestados por APTC, siendo este de 380€ mensuales.
- Dicha variación se comunicó a la Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia el 20/10/2023 pero todavía no han obtenido respuesta.
- En enero de 2024 realizaron un cambio de empresa de servicio, concretamente con la empresa INIA NEURAL S.L. en la cual el coste de los servicios asciende a 690€ mensuales.
- En mayo de ese mismo año se produce un aumento en el coste de los servicios y pasa a ser de 877€ mensuales.
- Con fecha 29/11/2024 presentó nueva solicitud con nº de registro 2024-E-RC-7723, reclamando:
 - a. La retroactividad de la prestación del año 2023 en la que estuvo percibiendo 360€ cuando por el servicio pagaba 380€.

- b. La retroactividad de la cuantía del 2024, teniendo en cuenta que desde el 01/01/2024 al 30/04/2024 el servicio pasó a tener un coste de 690€ mensuales y a partir del 01/05/2024 y este es de 877€ mensuales y les correspondería la cuantía máxima de 747,52€ mensuales.

Por ello, el 18/02/2025, 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 particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

1. Estado del expediente de dependencia de (...), menor de edad y titular de esta queja.
2. Motivos de la demora en atender la notificación de fecha 20/10/2023 de la variación del coste de la intervención terapéutica prestada por APTC a la menor desde el 01/01/2023 y la de 29/11/2024 comunicando las variaciones del coste de la prestación durante 2024.
3. Fecha prevista para resolver la modificación de los importes de la prestación reconocida y el abono de los efectos retroactivos de 2023 y 2024.
4. Teniendo en cuenta que la persona titular de la queja reside en Carlet, municipio afectado por la DANA, manifieste si se va a tener en cuenta esta circunstancia a los efectos de dar preferencia a la tramitación.
5. Cualquier otra cuestión que considere relevante para la tramitación de la queja.

Sin embargo, hasta la fecha no hemos recibido el preceptivo informe de la Conselleria dando cuenta de la información solicitada.

En consecuencia, hemos calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges, al no haber remitido la información solicitada en los plazos establecidos.

2 Conclusiones de la investigación

La falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha impedido investigar sobre las circunstancias que concurren en el expediente de dependencia de la interesada.

En base a la información aportada por la persona promotora de la queja podemos concluir que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha resuelto, a pesar del tiempo transcurrido, las variaciones en el importe de la prestación concedida.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los siguientes preceptos legales:

- La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común).

- El artículo 29 de la mencionada ley, que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

En consecuencia, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. 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 servicios y prestaciones que contempla la normativa vigente para las personas en situación de dependencia.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y remitir la documentación solicitada en los plazos establecidos.
3. **SUGERIMOS** que emita y notifique, con carácter urgente, la resolución de variación del importe de la prestación reconocida.
4. **SUGERIMOS** que se abonen los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la interesada.

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