

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2501188

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Incidència en prestacions i demora revisió PIA

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 20/03/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2501188. La persona interessada presentava una queixa perquè no li havien abonat la prestació reconeguda amb data 05/04/2024, amb les quanties corresponents al grau 1, ni adequat l'import al grau 3 una vegada que se li havia reconegut amb data 27/06/2024.

Per això, el 26/03/2025 sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En el seu informe, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda exposava, en resum, que:

- Amb data 5 d'abril de 2024, es va resoldre el seu Programa Individual d'Atenció en el qual se li reconeixia el dret a una prestació econòmica vinculada al servici d'ajuda a domicili amb una quantia mensual de 300 euros i data d'efectes des del dia 14 d'agost de 2024, data en la qual la interessada ha acreditat que va començar a rebre el servici d'ajuda a domicili.
- En les bases de dades d'esta Conselleria consta, amb data 16 d'abril de 2025, una orde de pagament en concepte d'endarreriments i una orde de pagament mensual per import de 300 euros sense que, en la data d'elaboració d'este informe, tinguem coneixement que s'haja produït cap incidència o devolució.

Convé destacar que la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no explicava els motius de la demora a abonar a la interessada la prestació reconeguda.

- Amb data 1 de març de 2024 va presentar una sol·licitud de revisió de la seua situació de dependència i, mitjançant resolució de 27 de juny de 2024, se li ha reconegut un grau 3 de dependència, però en la data d'emissió d'este informe encara no s'ha resolt la revisió del seu Programa Individual d'Atenció (PIA) per a actualitzar la prestació que té reconeguda a este grau.
- A causa de l'elevat nombre de procediments en tramitació, no és possible indicar la data en què es resoldrà el PIA per a actualitzar la prestació al nou grau, ja que existixen diversos factors que poden alterar qualsevol estimació.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

2 Conclusions de la investigació

De tot el que s'ha informat es desprén, d'una banda, la demora de més d'un any per part de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a abonar a la interessada la prestació reconeguda el 05/04/2024, ja que l'abonament i els seus efectes retroactius s'estan efectuant des del 16/04/2025.

Adicionalment, continua sense resoldre's el nou programa individual d'atenció (PIA) de la interessada, després de la sol·licitud de revisió de grau de data 01/03/2024 que es va resoldre el 27/06/2025, amb més d'un any de demora, en què se li reconeixia el grau 3 de dependència.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que l'administració investigada ha incorregut en els incompliments següents:

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

- S'ha incomplert el termini de sis mesos des de la sol·licitud per a resoldre la revisió del PIA relatiu al nou grau de dependència de la persona interessada.

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).

L'Administració assenyalava en el seu informe que la causa de la demora és l'elevat nombre de procediments en tramitació. Referent a això, se li recorda que, el mateix article 21 de l'esmentada llei, en l'apartat 5, estableix que:

Quan el nombre de les sol·licituds formulades o les persones afectades puguin suposar un incompliment del termini màxim de resolució, l'òrgan competent per a resoldre, a proposta raonada de l'òrgan instructor, o el superior jeràrquic de l'òrgan competent per a resoldre, a proposta d'este, podran habilitar els mitjans personals i materials per a complir el despatx.

- Els termes i terminis establits en les lleis (art. 29 de la Llei 39/2015).

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.

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 dictar resolució expressa i notificar-la, en tots els procediments, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. **SUGGERIM** que, atés el temps transcorregut des del registre de la sol·licitud de revisió del grau de dependència (el dia 01/03/2024), de manera urgent, emeta i notifique la corresponent resolució de revisió del programa individual d'atenció, en què resoldrà sobre l'adequació de la prestació econòmica al nou grau reconegut.
3. **SUGGERIM** que, de conformitat amb el que s'establix en el Decret 62/2017, del Consell de la Generalitat Valenciana, la Resolució 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 www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana