

"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

Queja 2500609
Materia Servicios sociales
Asunto Falta de respuesta certificado de prestaciones.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500609. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta a la solicitud, presentada por la interesada el 12/12/2024, con número de registro REGAGE24e00093164972.

Por ello, el 05/03/2025 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información en relación con los hechos expuestos en la queja.

En su informe, la Conselleria nos indicó, en relación con el expediente de Pensión No Contributiva de la persona interesada, que:

- En fecha 10/11/2023 se dictó resolución de extinción del derecho a Pensión No Contributiva de la persona interesada porque los recursos económicos de su Unidad Económica de Convivencia superaban el límite establecido.
- En fecha 27/12/2023 la interesada recurrió dicha resolución y el día 29/12/2023 presentó un escrito en el que solicitaba que se le remitiese a su correo electrónico una copia de los documentos obrantes en su expediente.
- Adicionalmente, en fecha 12/12/2024 se recibió en la Conselleria petición de envío del expediente por correo postal y, en vista del considerable volumen de este, el día 19/12/2024, la Dirección Territorial de Alicante emitió un escrito de contestación al que se adjuntaron los documentos de los actos administrativos que han determinaron la resolución del expediente. Dicho escrito de respuesta fue notificado en su domicilio en fecha 28/01/2025.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, como así hizo mediante diferentes escritos en los que, sustancialmente, indicó, por un lado, que "no es cierto que hubiese recibido, ni por correo postal, ni electrónicamente, la documentación que tiene derecho a recibir" y, por otro, que no está disponible el acceso o consulta de su expediente a través de la Sede Electrónica.

A la vista de sus alegaciones, surgieron dudas a esta institución respecto de si resulta posible el acceso al expediente administrativo electrónico. Por ello, consideramos oportunos realizar una nueva petición de informe a la Conselleria.

En su nuevo informe, la Conselleria manifestó expresamente que "desde la Sede Electrónica no está habilitado el acceso a los expedientes de pensiones no contributivas". No obstante, reiteró, en cuanto a la puesta a disposición del expediente, que:

- El día 29/12/2023 la persona interesada presenta un escrito en el que solicita que se le remita a su correo electrónico una copia de los documentos obrantes en su expediente y, en fecha 10/01/2024, se atiende a su solicitud y se le remite una copia de su expediente.
- En fecha 12/12/2024 se recibe petición de envío del expediente por correo postal y, en vista del considerable volumen de este, el día 19/12/2024, la Dirección Territorial de Alicante emite un escrito de contestación en el que se adjuntan los documentos de los actos administrativos que han determinado la resolución del expediente de la persona interesada y anexó el acuse de recibo de fecha 28/01/2025 emitido por los servicios de Correos.

Por último, en relación con la falta de respuesta a la solicitud de certificado de prestaciones presentada el 12/12/2024, que dio origen a la queja, anexó la certificación emitida en fecha 02/01/2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, habiendo recibido múltiples escrito en los que, sustancialmente, se reitera en su escrito inicial de queja.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto inicial de la queja de referencia lo constituía la falta de resolución expresa de la solicitud, presentada el 12/12/2024, con número de registro REGAGE24e00093164972, en la que en el asunto puede leerse “solicitud de certificado de prestaciones”.

La Administración ha remitido a esta institución copia de la certificación, de fecha 02/01/2025, de que la interesada ha sido beneficiaria de una Pensión No Contributiva de Invalidez, habiendo percibido en el año 2023, 6299,93 euros.

No obstante, examinada con detenimiento toda la documentación obrante en el expediente de queja, se concluye que la Administración desestimó la reclamación que la interesada presentó contra la extinción del derecho a la Pensión No Contributiva y que ésta ha continuado formulando reiteradas solicitudes a la Administración en relación con este asunto. Pero la Conselleria ya puso de manifiesto en el escrito de respuesta que le dirigió el 19/12/2024, que:

Respecto a la documentación aportada, donde se certifica un nuevo grado de discapacidad, señalar que ello no implica en sí mismo el derecho a percibir una pensión no contributiva. Debe presentar una nueva solicitud de pensión de invalidez no contributiva y, en caso de que se cumplan todos los requisitos exigidos por la normativa, incluyendo los económicos de la unidad de convivencia, por no superar los límites establecidos para cada año, sería abonada la pensión correspondiente desde el mes siguiente a la fecha de la solicitud de la misma.

La Administración manifestó, también, haber remitido por correo electrónico la copia del expediente solicitada y, por correo certificado, habiendo remitido a esta institución el acuse de recibo correspondiente, los documentos del mismo que determinaron su resolución. Sin embargo, ha reconocido que en la Sede Electrónica no está habilitado el acceso a los expedientes de Pensiones No Contributivas.

La Ley 39/2015 consagra el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Así, entre el catálogo de derechos que asisten a las personas físicas en sus relaciones con la Administración, se encuentra el derecho a elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no (artículo 14 de la Ley 39/2015) y el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados (artículo 53.1.a del mismo texto legal).

Expresamente manifiesta que quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar esta información en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de estas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

El reconocimiento de estos derechos implica, lógicamente, una correlativa obligación para las Administraciones Públicas de, en primer lugar, dotarse de los medios y sistemas electrónicos y, en segundo lugar, de garantizar el derecho al acceso a los expedientes completos. Éste es un derecho básico y entre sus objetivos está facilitar a los interesados su derecho de defensa en vía administrativa y judicial.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir con los deberes legales derivados de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.
2. **SUGERIMOS** que ponga el expediente electrónico a disposición de la persona interesada conforme al artículo 53.1.a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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