

"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 2504758

Materia Servicios sociales

Asunto Servicios sociales. Pensiones no contributivas. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504758. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Administración al escrito presentado en fecha 09/09/2025 en el cual se solicitaba aclaración sobre los motivos de la reducción del importe de la prestación no contributiva (PNC) de invalidez al interesado.

Así mismo el escrito hacía mención a que se le había requerido al interesado el reembolso de cobros indebidos, cuyo abono realizó, remitiendo a la Conselleria la carta de pago, el 08/07/2025.

Ante la falta de respuesta a la reclamación presentada el 09/09/2025, en fecha 09/12/2025 había presentado nuevo escrito reclamando ambas cuestiones.

Por ello, el 19/12/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia 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 155-1996-03-001938 relativo a la pensión no contributiva de la persona titular de la queja.
2. Motivos de la falta de respuesta al escrito presentado en fecha 09/09/2025, en relación con la mencionada pensión.
3. Indique los motivos de la reducción del importe de la PNC al interesado.
4. Indique si ha informado al interesado de las causas por las que se le requirió el reintegro de cobros indebidos. En caso afirmativo, adjunte copia de la notificación.
5. Aporte cualquier otra cuestión que resulte relevante para la tramitación de la queja.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que:

- En fecha 22/05/2025, la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, tras revisar el expediente de la persona interesada, dicta resolución en la que, teniendo en cuenta sus recursos económicos, por una parte, se minora la cuantía a la que tiene derecho a percibir de PNC y, por otra parte, se resuelve declarar indebidamente las cantidades percibidas que se detallan en el Anexo de dicha resolución.

- Según acuse de recibo de los servicios de correos, la resolución mencionada en el párrafo anterior fue notificada en fecha 13/06/2025 en el domicilio de la persona interesada.
- Efectivamente constan, los dos escritos que se mencionan en el escrito de queja, presentados los días 09/09/2025 y 09/12/2025, en los que la persona interesada solicita aclaración respecto a la reducción de su cuantía de PNC y las causas por las que se le requirió el reintegro de cobros indebidos. No obstante, por el volumen de solicitudes existentes en la actualidad, la Dirección Territorial tiene pendiente revisar su caso a la mayor brevedad posible.
- Por lo que respecta a los motivos de la reducción del importe de la pensión no contributiva, cabe señalar que, según la información que consta en el aplicativo informático que sirve de soporte a la prestación, el interesado tiene imputados ingresos, que son computables para determinar su derecho a la percepción de la prestación, por rendimiento de capital inmobiliario. Estos ingresos imputados son la causa de la minoración de la cuantía de PNC y, por el periodo señalado en la resolución de fecha 22/05/2025, en el que percibió una cuantía superior a la que tenía derecho, según los datos económicos obrantes en su expediente.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba su disconformidad con lo actuado.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que la Administración emitió resolución en fecha 22/05/2025, notificada en fecha 13/06/2025, relativa a la reducción del importe de la pensión no contributiva del interesado y la declaración de cobros indebidos, pero «no ha podido revisar su caso» y dar respuesta al escrito de reclamación del interesado de fecha 09/09/2025 y reiterado el 09/12/2025.

Mientras para la ciudadanía, no atender los requerimientos de la Administración en el plazo establecido tendría consecuencias, parece que no las hay cuando es la Administración la que no atiende las solicitudes de la ciudadanía y ello genera perjuicios en las personas afectadas.

Sin embargo, la normativa es clara al exigir a las Administraciones la obligación de resolver en plazo y dar respuesta expresa, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (que dé respuesta lógica a lo solicitado), motivada (justificada) y con indicación de cómo recurrirla.

No hacerlo vulnera el derecho de la ciudadanía 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).

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 responder en plazo.
- 2. RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
- 3. SUGERIMOS** que revise sin más dilación el expediente de PNC de la persona titular de la queja y dé respuesta a su reclamación en los términos que proceda.

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