

"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 2600995
Materia Servicios sociales
Asunto RVI. Demora tramitación.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada presentó una solicitud de renta valenciana de inclusión, a la que se le asignó el número de expediente RGIS/XXX.

El 30/06/2025 le solicitaron a la persona interesada que aportara cierta documentación, la cual la aportó; no obstante, no había recibido una resolución.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos al Ayuntamiento de Torreveja y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia información detallada al respecto.

Tras solicitar una ampliación del plazo inicialmente concedido, recibimos el informe de la Conselleria en el que nos comunicaban lo siguiente:

Por lo que respecta al estado del expediente de la persona interesada, se informa que se encuentra en tramitación, pendiente del alta de la cuenta bancaria facilitada por la persona solicitante, trámite necesario para poder efectuar el pago, cuando proceda, una vez dictada la correspondiente resolución.

Con relación al resto de las cuestiones planteadas, se comunica que, se ha dictado la INSTRUCCIÓN Nº 1/2026, DE FECHA 18 DE ABRIL, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO PARA LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES CON IDENTIFICADOR DE NIE CON PREFERENCIA AL PASAPORTE EN LOS EXPEDIENTES DE RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN con el fin de garantizar la seguridad jurídica, la homogeneidad de criterios y la correcta tramitación económica de la prestación económica de la renta valenciana de inclusión.

En la citada instrucción se recoge que "cuando una persona solicitante o titular de la renta valenciana de inclusión disponga de NIE el expediente deberá tramitarse siempre con dicho identificador, con independencia de que la TIE esté en vigor o caducada, de que nunca haya existido tarjeta física o de que el NIE derive de una solicitud de asilo, registro de ciudadanos de la Unión Europea, identificación administrativa o asignación previa".

"Para la tramitación del expediente y del alta de tercero con NIE se deberá aportar:

- solicitud de RVI consignando el NIE.

- el documento donde conste dicho número (TIE, resguardo de solicitud de protección internacional, certificado de registro de ciudadano de la UE, documento de identificación de extranjeros, etc.)
- pasaporte en vigor cuando no exista TIE vigente (copia auténtica)
- modelo de domiciliación bancaria cumplimentado con el NIE
- certificado de titularidad bancaria con el NIE o, en su defecto, el modelo de domiciliación bancaria sellado por la entidad bancaria.

El órgano instructor deberá verificar la identidad mediante la exhibición del documento original y garantizar la autenticidad de las copias conforme a los artículos 27 y 28 de la Ley 39/2015”.

En atención a lo expuesto, los servicios sociales de atención primaria, que son los competentes para la instrucción de los procedimientos en materia de renta en la modalidad de RGIS, deberán requerir los documentos imprescindibles para continuar con la tramitación de los expedientes en los que debe constar el NIE, como es el presente.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte del Ayuntamiento de Torrevieja el 30/03/2026; no obstante, el Síndic de Greuges no había recibido la preceptiva respuesta a la citada Resolución.

La falta de remisión de la oportuna respuesta, por parte del Ayuntamiento de Torrevieja, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

Trasladamos estos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión:

- El Ayuntamiento de Torrevieja como Administración instructora, ha incumplido el plazo máximo de 3 meses establecido para remitir a la dirección general competente en materia de renta valenciana de inclusión el informe-propuesta de resolución.
- La Administración autonómica competente ha incumplido el plazo máximo de seis meses para resolver sobre la concesión de la Renta, aunque es evidente que la demora en la entidad local lastra el posible cumplimiento. Según el artículo 33.2.b), transcurrido el plazo de seis meses desde la solicitud sin que la resolución fuera dictada y notificada, se entenderá estimada la solicitud por silencio administrativo, sin perjuicio de la posible suspensión de plazo por causas imputables a la persona solicitante. Por tanto, también se ha incumplido la obligación de expedir el certificado acreditativo del silencio en el plazo establecido.

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos del promotor de la queja. En concreto:

- El derecho subjetivo a una prestación económica para cubrir necesidades básicas y a la inclusión social.
- 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).
- Los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

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 resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir el certificado acreditativo del silencio producido.
3. **SUGERIMOS** que, dado el carácter estimatorio del silencio establecido en la Ley 19/2017, de renta valenciana de inclusión apruebe, con carácter urgente, la resolución de concesión de la prestación con efectos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud.

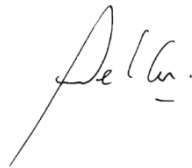
AL AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las Leyes y de adoptar 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, proceda a emitir el correspondiente informe propuesta y se lo remita a la Conselleria para que pueda emitir la correspondiente resolución.

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