



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
02/09/2014
EIXIDA NÚM. 30353

Conselleria de Bienestar Social
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
VALENCIA - 46018

=====
Ref. Queja nº 1401855
=====

Asunto: Dependencia. Error en la devolución de la retroactividad.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo del informe remitido a esta Institución en relación a la queja con número y asunto arriba indicados, presentada por Dña (...) en relación al cobro de la retroactividad reconocida por la dependencia de su hija **Dña. (...)**.

Sin embargo, hemos de hacer constar que la respuesta dada se refiere al ingreso de la retroactividad correspondiente al año 2014 que, en efecto, ha sido pagada, y no al pago de la retroactividad correspondiente al año 2013, motivo de la queja de la interesada.

La interesada ha recurrido insistentemente tanto a los servicios centrales de la Dependencia en Valencia como a la Dirección Territorial de la Conselleria de Bienestar Social en Alicante y no le aportan solución alguna a la situación creada por el simple cambio de cuenta donde debía recibir el ingreso.

Le resume brevemente la situación creada:

1. La persona dependiente, cobraba la prestación de la dependencia en una cuenta de BANKIA: IBAN: (...). Y en esa cuenta la cobró hasta el mes de octubre de 2013.
2. Hasta esa fecha no había cobrado la retroactividad correspondiente a 2013.
3. Por cerrar la oficina bancaria en su localidad, se cancela la cuenta y se solicita que los pagos derivados de la dependencia se hagan a una nueva cuenta del banco BMN: IBAN: (...)
4. Y en efecto, desde el mes de octubre de 2013 los pagos por la dependencia se fueron realizando con normalidad en esa nueva cuenta.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 02/09/2014	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

5. Incluso en esa cuenta se realizó el pago de la retroactividad correspondiente a 2014.
6. La Conselleria insiste en que ya le ha realizado el pago de 2013.
7. La interesada aporta copia de un certificado de BANKIA en el que se indica que *“el 3 de enero de 2014 se devolvió una transferencia del Fondo de Liquidez Autonómico por importe de 2573,56 euros de la cuenta (...), ya que la cuenta estaba cancelada”* de la cual era titular la persona dependiente. Cantidad que coincide con el pago que esperaba recibir la persona dependiente de la retroactividad del año 2013.

Por tanto, nos resulta evidente que aunque la Conselleria acreditó con ese pago a la cuenta en BANKIA su voluntad de transferir la prestación económica debida por la retroactividad no lo hizo en la cuenta que la interesada había asignado y donde ya en meses anteriores la Conselleria realizaba sus ingresos. Todo parece reducirse a un error de ingreso en cuenta que entendemos corresponde a la Conselleria subsanar lo antes posible dado el perjuicio económico que la persona dependiente sufre al menoscabarse su derecho a la prestación.

Así pues, le **RECOMIENDO** que en el plazo máximo de 15 días transfiera a la cuenta indicada anteriormente del banco BMN la prestación económica debida a la persona dependiente, correspondiente a la retroactividad de la dependencia del año 2013, y que fue previsiblemente ingresada por error en una cuenta cancelada y que la entidad ha devuelto, y nos informe de este hecho tras aceptar nuestra recomendación. Si no estimase esta recomendación le agradecería indicase las causas que le impiden su no aceptación.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de dicho informe,

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana