

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

<b>Queja</b>	<b>2302821</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Renta valenciana de inclusión. Incidencias en la tramitación de la renovación.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 26/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302821, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por las incidencias acaecidas en el proceso de renovación y traslado de su expediente de renta valenciana de inclusión, de las que resultaba la falta de cobro de la ayuda entre febrero y agosto.

Tal y como se transcribía en la resolución inicial de la queja de fecha 01/10/2023:

En diciembre de 2021, la asistenta social de Almenara, Castellón, (pueblo en el que estaba empadronada) me comunica que mi RVI está a punto de terminarse, le comento que, por favor, la renueve. Ante la idea de trasladar mi empadronamiento a Elche, Alicante, me comenta que firme un papel con que me alargan dos meses la RVI por el traslado. Aunque firmé el papel y se lo reenvié, en febrero fue el último mes que entro en pago en mi cuenta (concretamente era de enero y 5 días de febrero).

Posteriormente, ante el traslado me llamó la asistenta social de Altabix (Elche) para explicarme que desde la Generalitat se anulaba el traslado y que debería realizar de nuevo una solicitud.

Realice la solicitud el día 01/03/2022 a las 12:54 con el número de registro 2022014949. Sin embargo, a la asistenta social le aparece con fecha de registro el 04/05/2022 y con fecha de efecto el 01/08/2022.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 11/10/2023 emitimos una Resolución de inicio en la que solicitábamos a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

El preceptivo informe tuvo entrada con fecha 14/11/2023, tras una petición de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 13/11/2023.

En el informe de la Administración se indicaba que la persona promotora de la queja percibía la prestación de Renta Valenciana con total normalidad.

Así mismo, añadían lo siguiente:

Con referencia a los motivos por los cuales figura como fecha de solicitud el 04/05/2022 cuando la persona interesada presentó la misma en fecha 01/03/2022 y las causas por las que no ha percibido las cuantías entre febrero y agosto se comunica que, de acuerdo a lo establecido en la normativa de Renta Valenciana de Inclusión, fue la Entidad Local de destino la que determinó la fecha de prestación de la solicitud así como la de los efectos económicos, por lo que no tenemos conocimiento de la causa por la que la misma se tuvo en cuenta como fecha de la solicitud.

Por último, cabe señalar que en fecha 23/09/2022, se emitió la correspondiente resolución siendo notificada a la persona promotora de la queja en fecha 03/10/2022 y sin que se haya interpuesto recurso de alzada contra la misma por parte de la interesada, por lo que la resolución se entiende firme y consentida.

El contenido de este informe fue trasladado a la persona promotora de la queja el 21/11/2023 por si deseaba realizar alegaciones, trámite que realizó el 04/12/2023, confirmando que actualmente percibe la prestación y reiterando las incidencias acontecidas en la tramitación del expediente. En este caso, la interesada recordaba que:

- a) Presentó su nueva solicitud el 01/03/2022 y así lo acreditaba mediante justificante con número de registro 14157734466677072405.

En consecuencia, señalaba que:

si se tratara de una renovación, no debería de haber dejado de percibirlo y si es de la nueva solicitud, no entiendo el cambio de fecha cuando la registre el 01/03/2022 ni porque no cobré los atrasos desde el momento de la solicitud o un mes posterior.

- b) Además, acreditaba haber presentado sendas reclamaciones a la Conselleria de fecha 20/09/2022 (Nº de registro GVRTE/2022/2961070) y 22/11/2022 (Nº de registro GVRTE/2022/3824178) de las cuales no había recibido respuesta y que ponían de manifiesto su disconformidad con lo resuelto.

A la vista de todo ello, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con fecha 03/01/2024 solicitamos A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA y al AYUNTAMIENTO DE ELCHE respectivamente un informe detallado y razonado sobre los hechos descritos, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En concreto, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se le preguntaba por lo siguiente:

1. Motivos de la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas por la interesada con fecha 20/09/2022 y 22/11/2022 y fecha prevista para hacerlo.
2. Motivos de no incluir en la resolución de fecha 23/09/2022, en la que se consideraba como fecha de solicitud el 04/05/2022, los meses de junio y julio de ese año 2022.
3. En caso de tratarse de un error, informe si se va a rectificar la mencionada resolución, conforme al art. 109 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y se van a abonar las cuantías correspondientes a esos meses.
4. Si, una vez conocido el desfase entre la fecha de presentación de la solicitud (01/03/2022) y la grabada inicialmente por el ayuntamiento (04/05/2022), y subsanado el error por este, se prevé rectificar la resolución para adecuarla a la fecha real de presentación de la solicitud y, en consecuencia, reconocer los atrasos de los meses de abril y mayo de 2022.

Por su parte, se solicitaba al Ayuntamiento de Elche que indicara las actuaciones realizadas para subsanar el error en la transcripción de la fecha de la solicitud del nuevo expediente de renta valenciana de inclusión, y ajustarla a la fecha real de presentación de la misma, el 01/03/2022, a lo que dicho Ayuntamiento nos contestó, con fecha 01/02/2024, señalando que había procedido a comunicar a la Dirección General correspondiente el error observado en la fecha de solicitud, siendo la correcta el 01/03/2022.

Con fecha 12/02/2024 se dio traslado de dicho informe a la interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que esta realizó el 21/03/2024, manifestando los problemas que le venía acarreado la deuda pendiente (expulsión del piso por parte de la casera por esos meses que no pude pagarle).

El informe remitido por la Conselleria el 02/04/2024, y por tanto fuera de plazo, señalaba lo siguiente:

Con relación a las causas por las que no se ha dado respuesta a la reclamación interpuesta por la persona interesada, se informa que se estaba recopilando información a fin de dar una respuesta a la misma.

Por otro lado, y dado que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se va a dar traslado de este informe a la persona que ha promovido la queja, se entiende, por aplicación del principio de economía, suficiencia y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos recogidos en los apartados i) y j) del artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que su reclamación será contestada mediante el presente escrito.

Por lo que respecta a los motivos de no incluir en la resolución de fecha 23/09/2022, en la que se consideraba como fecha de solicitud el 04/05/2022, los meses de junio y julio de ese año 2022, se informa que el expediente fue tramitado como un traslado, siendo esa la fecha de recepción del expediente por parte de la entidad de destino.

(...)

Se prevé rectificar la resolución para adecuarla a la fecha real de presentación de la solicitud y, en consecuencia, reconocer los atrasos de los meses de abril y mayo de 2022, se informa que se procederá a revisar el expediente y se resolverá lo que en su caso proceda, en base a las actuaciones llevadas a cabo por el ayuntamiento.

La demora en la remisión del preceptivo informe por parte de la Conselleria nos ha llevado a considerarla no colaboradora en la tramitación de esta queja tal y como dicta el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

Por otro lado, esta institución discrepa de la interpretación que realiza la Conselleria de los principios de economía, suficiencia y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos recogidos en los apartados i) y j) del artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, por los que determina que “la reclamación de la interesada será contestada mediante el presente escrito”.

Esta institución considera que no cabe en ningún caso que, ante una reclamación formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución que permita a la persona solicitante entender los motivos por los que la Administración ha adoptado la medida en cuestión.

La intervención del Síndic de Greuges y la remisión de un informe en el seno del procedimiento de queja incoado por este ni puede ni debe sustituir la emisión de la respuesta expresa a la que la ciudadana tiene derecho. La persona interesada tiene derecho a recibir esta respuesta para, de este modo, conocer cuál es la postura de la Administración y, sobre todo, para poder recurrirla en caso de estar en desacuerdo con la misma.

En este sentido, esta institución recuerda, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En el mismo sentido, a tenor de lo recogido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Administración tiene el deber legal de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública.

Con fecha 03/04/2024 se dio traslado de dicho informe a la interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que esta realizó el 19/04/2024, manifestado que:

1. La asistenta de Almenara (Castellón) me hizo firmar un papel como se prorrogaba 2 meses más hasta la aprobación de la continuidad de la renta.
2. Qué se haya accedido al traspaso por el cambio de residencia, no equivale a que la solicitud en la cual me lo aprobaron sea nueva y presentada en el registro correspondiente en el Ayuntamiento de Elche.

3. Dicha solicitud la realice después de que me llamara la asistenta de Elche para anunciarme que como quedaba poco de mi ayuda (se terminó el 5 de febrero y me informó a finales de enero principio de febrero) lo correspondiente era realizar una nueva solicitud.
4. La prestación se reinició tras los 5-6 meses desde la presentación de dicha solicitud.

De todo lo actuado se desprende un error en la tramitación del expediente, al considerarlo una nueva solicitud en lugar de un traslado, tal y como consta en la documentación aportada por la interesada en la comunicación del Ayuntamiento de Elche de fecha 07/09/2022 en la que la trabajadora social de la Administración Local le indica que “era un traslado, pero se ha tramitado como una nueva solicitud”.

A estos efectos, se recuerda que en el expediente consta una notificación de la Dirección Territorial de Castellón de fecha 26/01/2022, indicando que se ha iniciado el procedimiento para el traslado del expediente y que continuaría percibiendo la prestación por dos meses, lo que debiera haber excluido su tramitación como nueva solicitud.

La Conselleria debe proceder a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los diversos escritos presentados por la persona interesada (en particular, en fecha 20/09/2022 y 22/11/2022), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo.

Por otro lado, y habida cuenta de su voluntad de rectificar la resolución de fecha 23 de septiembre de 2022, deberá notificar la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

En el caso de que la Administración no emitiera la nueva resolución, o se produjera cualquier otra circunstancia que la interesada considere que vulnera sus derechos, podrá dirigirse nuevamente a esta institución, instando nuestra intervención.

En atención a lo expuesto, y con arreglo a la voluntad manifestada por la Conselleria de rectificar la resolución correspondiente al expediente de renta valenciana de inclusión RGIS/03202/06353/2022, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, solicitamos a la Conselleria que, tan pronto emita resolución, nos remita copia de esta.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana