

Suxestión á Consellería de Política Social na liña de habilitar mecanismos para evitar demoras no cobro das prestacións económicas sociais por falta de axilidade nos trámites administrativos

Expediente: L.4.Q/1290/22

Santiago de Compostela, 7 de abril de 2022

Sra. Conselleira:

Ante esta institución, preséntase solicitando a nosa mediación don XXX con DNI XXX.

ANTECEDENTES

No escrito, esencialmente, indícanos que o día 25 de febreiro pechou unha conta que tiña en Abanca polas comisións que lle obrigaban a pagar. Nesa conta recibía a súa PNC. Previamente, o día **10 de febreiro**, presentara por rexistro electrónico diante desa Consellería solicitude para cambiar a domiciliación da súa pensión indicando a nova conta onde debía ser ingresada. Días despois recibiu unha notificación do Servizo de Prestacións, Inclusión e Migración desa Consellería, asinada o 18 de febreiro, indicándolle que procederían a ingresar a PNC na nova conta a partir do 01/05/2022. O interesado non está de acordo coa dilación do cambio na domiciliación e non comprende por que debe continuar pagando as comisións bancarias durante estes meses por un retraso nun trámite administrativo. A maior abastanza, xa pechou esa conta.

Ante iso requirimos informe a esa Consellería, que xa nola remitiu. No informe indica o seguinte:

O interesado presentou a solicitude de cambio de conta bancaria o 10/2/2022.

Con data do 18/2/2022, a xefatura territorial desta Consellería de Política Social en A Coruña, comunicolle a resolución da incidencia consistente no cambio de domiciliación da conta bancaria que figuraba no expediente.

Debido á dinámica de confección das nóminas, non foi posible realizar o dito cambio na nómina de marzo, que xa estaba validada nese momento, polo que o mesmo farase efectivo na nómina de abril e o interesado cobrará na nova conta a finais dese mesmo mes ou primeiros de maio.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. O interesado é perceptor dunha PNC que lle era ingresada dunha conta de Abanca na que lle cobraban intereses. Dado o seu descontento co trato recibido por parte da entidade financeira, o interesado decidiu cambiar de banco e pechou a súa conta en Abanca. Cómpre lembrar que neste momento son moitas as persoas que teñen protestado polas condicións que impoñen as entidades bancarias e que a exclusión financeira é un dos problemas que sofren as persoas de economías precarias.

SEGUNDO. O día 10 de febreiro o interesado solicitou o cambio de domiciliación bancaria indicando o número da súa nova conta. O día 18 de febreiro a Consellería respostoulle dicíndolle que *ingresarían a súa PNC na nova conta a partir do día 1 de maio*.

TERCEIRO. Dado que o interesado xa tiña pechada a conta, por desacordo co entidade bancaria -que lle cobraba comisións que entendía abusivas- non pudo cobrar a súa PNC de 421 euros este mes, co perxuízo que isto supón para a economía dunha persoa perceptora dunha prestación social.

CUARTO. No seu informe, a Administración sinala que cobrará “a finais de abril ou a principios de maio” e sinala que a causa é “a dinámica de confección das nóminas”. Porén, cómpre lembrar que o interesado solicitou o cambio de conta o día 10 de febreiro.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Consellería a seguinte **suxestión**:

Tendo en conta a situación económica de moitas das persoas que perciben unha prestación social habilitar mecanismos para evitar demoras no cobro das mesmas por falta de axilidade nos trámites administrativos.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo