



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
22/12/2017
EIXIDA NÚM. 34315

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1716008
=====

Asunto: Dependencia. Solicitud retroactividad por herederos.

Hble. Sra. Consellera:

Tras más de 4 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria solicitando un informe a partir del cual iniciar nuestra investigación sobre la queja de referencia planteada el 18/07/2017, a instancia de D. (...), hemos de proceder a emitir la correspondiente Resolución, sin poder esperar más la recepción de aquel.

Del escrito inicial y con los datos aportados en una queja anterior (1600501), conocemos que su padre, D. (...), con expediente de dependencia AL180422012, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 15/02/2012, aprobándose la Resolución de Grado 3 el 12/06/2015, 40 meses más tarde.

Según la propia Conselleria, en informe de 25/04/2016 de la queja 1600501, la resolución PIA se haría antes de seis meses y, en efecto, la Resolución que aprobó el PIA y que le reconoció a la persona dependiente una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales tiene fecha de 13/05/2016 y le fue notificada a la persona dependiente el 07/07/2016, falleciendo este el 10/07/2016, tres días después.

La propia Conselleria indicó a los herederos que podían solicitar los derechos pendientes de cobro a través del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia de su zona de cobertura, acción que realizaron en diciembre de 2016, confirmando la Conselleria que habían presentado toda la documentación requerida.

Sin embargo, a pesar de esta circunstancia y habiendo transcurrido 11 meses más, siguen sin percibir las prestaciones debidas con carácter retroactivo. Es decir, mientras su difunto padre falleció, sin percibir prestación alguna, 52 meses después de solicitar el reconocimiento de la dependencia, los herederos ya suman otros 11 meses desde que

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 22/12/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

han presentado la documentación exigida para percibir las prestaciones que su padre no recibió en vida.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 25/07/2017, fue requerido el 22/08/2017, el 21/09/2017 y el 27/10/2017. Sin embargo, como decíamos al inicio de este escrito, en este momento esta Conselleria no ha atendido dichos requerimientos.

La falta de respuesta de la Conselleria supone ignorar el contenido del artículo 19.1 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, pues afirma que «Todas las autoridades públicas, funcionarios y organismos oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndic de Greuges, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente». Igualmente, el artículo 18.1 indica que «Admitida la queja, el Síndic de Greuges promoverá la oportuna investigación sumaria e informal, para el esclarecimiento de los presupuestos de la misma. En todo caso dará cuenta sustancial de la reclamación al organismo o a la dependencia administrativa procedente con el fin de que por su jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, a juicio del Síndic de Greuges».

En este expediente de queja han transcurrido más de 4 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria reclamando dicha información inicial sobre el asunto planteado, por lo que no podemos demorar más la formulación de una Resolución, debiendo atender únicamente a la información que la propia persona interesada nos ha facilitado.

Por tanto, llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y la documentación que nos remitió la persona interesada, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente, al constatar que los herederos continúan sin percibir las prestaciones a las que tienen derecho tras la demora que sufrió la tramitación del expediente de dependencia de su padre, **D. (...)**.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona dependiente, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo.

Es evidente que la actuación de la administración suele ser escrupulosa dado que claramente advierte en el modelo de instancia de solicitud de cobro de prestaciones de dependencia, cuando existan pagos pendientes a favor de herederos, que «la documentación entregada de forma INCOMPLETA no permite la tramitación del pago de la retroactividad reconocida a los herederos del titular de la prestación».

Sin embargo, estimamos que cabe una mayor diligencia en el seguimiento de cada caso por parte de la administración, dado que la documentación que se ha de aportar puede no estar exenta de dificultades, tanto de obtención como de comprensión, para muchos ciudadanos, a pesar de la simplificación producida.

En la queja que nos ocupa y en otras similares resulta evidente, además de previsible y lógica, la voluntad de los herederos de proceder al cobro de aquellas prestaciones que, habiendo sido reconocidas a la persona dependiente fallecida, esta no las había podido

percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Por tanto, acreditada la voluntad de los herederos de percibir lo que se les ha reconocido, al haber presentado una documentación inicial, y habiendo asumido la administración cierta responsabilidad en la demora al reconocer la retroactividad, estimamos que la diligencia exigida a la administración debería conllevar que actuase de manera positiva reclamando o advirtiendo al ciudadano de que la documentación fue presentada de manera incompleta para proceder al pago de la retroactividad, si es el caso. Pero en esta queja concreta, la propia administración ya les reconoció que la documentación presentada estaba completa y que nada más cabía aportar por parte de los herederos.

La habitual demora en el pago de este tipo de prestaciones a los herederos ha conllevado desgraciadamente que los ciudadanos crean que no perciben las prestaciones reconocidas bien por falta de voluntad o por imposibilidad de pago de la administración, más que por que exista una deficiencia en la documentación presentada que impida la continuidad del expediente, en mayor medida cuando la administración no se dirige a ellos, pasado el tiempo, indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido.

En este caso, los herederos solicitaron de la administración las prestaciones debidas y reconocidas con carácter retroactivo en diciembre de 2016 y no han obtenido respuesta alguna por parte de la Conselleria, un año después.

Pero además estimamos que la administración debería valorar la posibilidad de hacer efectiva la totalidad de la retroactividad debida en la cuenta bancaria de la persona dependiente fallecida al tener conocimiento de su defunción, evitando trámites y problemas tanto a la propia administración, que ha de supervisar y cotejar toda la documentación requerida, como a los herederos, que han de acreditar su condición y aportar un número considerable de documentos. Se trataría de hacer efectivo el derecho a las prestaciones debidas inmediatamente después del fallecimiento de la persona dependiente, dado que no se hizo en vida lo que ya supuso una clara vulneración de las obligaciones legales de la administración, de manera que esos ingresos figurasen en el patrimonio de la persona dependiente antes de la ejecución de su herencia, lo que ahorraría complejos y costosos trámites burocráticos y posibles conflictos entre herederos o entre estos y la administración.

En este caso la persona dependiente falleció el 10/07/2016 por lo que la anterior argumentación hubiese evitado mayores problemas, pues el PIA se había aprobado días antes.

A la vista de estas argumentaciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes **RECOMENDACIONES** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

Que compruebe la documentación remitida por el ciudadano interesado y le comunique si, en efecto, el expediente está completo a falta de su resolución, o resuelva directamente. En caso de faltar documentación, recomendamos que comunique esta circunstancia al interesado a la mayor urgencia.

Que proceda a otorgar las prestaciones que correspondan a los herederos, sin más dilaciones y en un único pago.

Que adecúe nuevos protocolos de actuación administrativa que eviten situaciones como las que refleja esta queja, evitando que trascurren los meses reclamado las prestaciones por retroactividad los herederos.

Que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias, a fin de hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

Y SUGERIMOS a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en los casos de fallecimiento de una persona dependiente que tenga reconocido el derecho a las prestaciones por la aprobación previa del PIA, se estudie la posibilidad de ingresar la totalidad de la deuda pendiente en su cuenta bancaria antes de la ejecución de la herencia. De esta manera se evitarían no solo trámites y gastos a la administración y a los herederos, sino que además la administración, tras el fallecimiento, no diferiría la efectividad real de un derecho que debía haberse concretado en vida.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las recomendaciones y el recordatorio que le realizamos o, en su caso, que nos comunique las razones que considere para no aceptarlos.

Para su conocimiento le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges en funciones
(Resolución del Síndic de Greuges de 20/12/2017)