



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

=====
Ref. queja núm. 1716269
=====

Asunto: **Dependencia. Reclamación prestaciones económicas por retroactividad.**

Hble. Sra. Consellera:

Tras más de 4 meses desde que nos dirigimos a esta Conselleria solicitando un informe a partir del cual iniciar nuestra investigación sobre la queja de referencia planteada el 21/08/2017, a instancia de D^a (...), hemos de proceder a emitir la correspondiente Resolución, aun sin haber obtenido respuesta de esa administración.

Del escrito inicial y de la documentación aportada por la persona interesada se deducía que solicitó reconocimiento de situación de dependencia el 13/02/2014, obteniendo mediante resolución de 30/10/2016 un Grado 3 de dependencia. Posteriormente mediante resolución PIA de 07/02/2017 es preceptora de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), reconociéndole la retroactividad desde enero de 2017.

Nada más recibir la Resolución PIA solicitaron los efectos retroactivos por demora en la resolución, ya que desde la solicitud de reconocimiento de dependencia hasta la resolución de grado transcurrieron 20 meses y hasta la resolución PIA, una demora que suma en total 36 meses, **tres años**. Adjuntando toda la documentación. Reclamando dicha retroactividad en varias ocasiones, sin recibir respuesta alguna por parte de la Conselleria.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 01/09/2017, fue requerido el 28/09/2017, el 26/10/2017 y el 20/11/2017. 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 28/12/2017	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		

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 5 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.

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.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

La administración no se ha dirigido a la interesada ni para darle respuesta ni para reclamarle alguna documentación que pudiera necesitarse para completar el expediente.

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

Cabría apuntar a cierta inacción por parte de los órganos encargados de la tramitación que sí pueden detectar la omisión o negligencia por parte del ciudadano y podrían impulsar el referido expediente con una simple comunicación en la que se le advierta de su deficiencia. Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando el ciudadano ya ha reclamado su voluntad de percibir las prestaciones que le pudieran corresponder y que se hubieran cobrado puntualmente si la administración no hubiese incurrido en la demora en la resolución.

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 lo siguiente:

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que, en el caso concreto que nos ocupa, proceda a responder la reclamación presentada hace **10 meses** y reconozca, si es el caso, la retroactividad de las prestaciones económicas que debió percibir en su día y que atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 14/08/2014 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta el 18/01/2017 (fecha de inicio de los efectos retroactivos reconocidos en el PIA), como constará en el expediente.

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para 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.

Creemos necesario **RECORDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la obligación legal de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que deriva de la falta de resolución y amplía aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual.

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, ésta 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)