



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
28/12/2017
EIXIDA NÚM. 34757

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

=====
Ref. queja núm. 1716355
=====

Asunto: Dependencia. No reconocimiento de efectos retroactivos con el PIA.

Hble. Sra. Consellera:

Tras más de 3 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 04/09/2017, a instancia de D. (...), hemos de proceder a emitir la correspondiente Resolución, sin poder esperar más la recepción de aquel.

Del escrito inicial y de la documentación aportada por la persona interesada se deducía que el 8 de marzo de 2017 los herederos legales de Dña. (...), con DNI (...), presentaron ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas escrito solicitando se les reconocieran los derechos que les pudieran corresponder en relación al reconocimiento y pago de la retroactividad de las prestaciones por dependencia que su madre no percibió en vida.

La difunta Dña. (...) solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 19/11/2013 (...). En fecha 02/02/2015 se aprueba la resolución que le reconoce el Grado 3 de dependencia con carácter permanente, quedando pendiente la aprobación del PIA que le concediera una prestación económica vinculada al servicio residencial ya que desde el 25/09/2012 ocupaba una plaza en un centro residencial privado.

Finalmente, 29 meses después de la solicitud, en abril de 2016, se le aprueba la ayuda solicitada por un importe de 715,07 euros/mes, sin prever el ingreso de los efectos retroactivos que le correspondieran por lo que el 11/05/2016 solicitó las prestaciones debidas por la demora de la administración en resolver su ayuda. El 05/06/2016 fallecía Dña. (...).

Los herederos no recibieron respuesta al último escrito que la persona dependiente presentó por lo que ellos, como hemos dicho al inicio, presentaron la oportuna reclamación el pasado 8 de marzo de 2017 sin haber obtenido respuesta alguna.

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		

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 06/09/2017, fue requerido el 02/10/2017, el 27/10/2017 y el 21/11/2017. 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 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 3 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.

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 la persona dependiente fallecida no ha podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Es posible la existencia de algún problema en el expediente relativo a una incompleta documentación, pero la habitual demora en el pago de este tipo de prestaciones a los herederos 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 una deficiencia en la documentación presentada que impida la continuidad del expediente, en mayor medida cuando la administración no se dirige a ellos en ningún momento indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido. Sin embargo, ni siquiera esta posibilidad se puede concretar en este caso dado el silencio de la administración.

Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando el heredero ya ha manifestado su voluntad de cobrar las prestaciones que se le debían a la persona fallecida pues presentó documentación en este sentido.

Pero además, y en este caso en particular, y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y de dotar de pleno contenido el derecho reconocido al dependiente en vida, estimamos que la administración debería empezar a 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 reconocimiento del derecho a las prestaciones debidas inmediatamente después del fallecimiento del 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 éstos y la administración.

En este caso la persona dependiente falleció apenas dos meses después de la aprobación del PIA por lo que la anterior argumentación hubiese evitado mayores problemas.

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 reconocer la retroactividad debida y 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 los herederos las prestaciones por retroactividad.

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 la retroactividad se reconozca en la misma resolución en la que se aprueba el PIA de manera 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 pueda valorar 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 sólo trámites y gastos a la administración y a los herederos, sino que además la administración, tras el fallecimiento, no derivaría en el tiempo la efectividad real de un derecho que debía haber sido efectivo 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, 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)