



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
09/01/2018
EIXIDA NÚM. 00447

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

=====
Ref. queja núm. 1703126
=====

Asunto: Dependencia. Reclamación gastos teleasistencia.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta institución por D. (...).

Con fecha 26/06/2017 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una ampliación o concreción del informe que se nos había remitido de fecha 20/04/2017 (entrada en esta institución el 12/05/2017) en relación con la queja de referencia.

El promotor de la queja, planteada brevemente el 22/02/2017, nos recordaba que había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia el 04/04/2014 y la Resolución PIA no se aprobó, según respuesta de la Conselleria que motivó el cierre de un expediente de queja anterior, hasta el 15/11/2016, con efectos retroactivos desde el 05/10/2014.

La Conselleria había aceptado las recomendaciones que habíamos hecho a excepción, pues no se pronunció sobre este punto, de lo relativo a la reclamación que el interesado había dirigido a la Conselleria sobre los gastos que la contratación privada de un servicio de teleasistencia le había ocasionado. La persona dependiente nos explicó que hubo de contratar este recurso tras la demora que su expediente de dependencia sufría.

Por tanto, esta nueva queja perseguía una respuesta de la Conselleria a su reclamación sobre dichos gastos a los que el PIA aprobado no hacía referencia.

El informe inicial, de fecha 20/04/2017, indicaba:

Que, según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de noviembre de 2016, se le resolvió su Programa Individual de Atención de Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales, con fecha efectos 5 de octubre de 2014.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/01/2018	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		

Asimismo, se pone en su conocimiento que con fecha 15 de febrero de 2017 se le reconoció el derecho al Servicio de Teleasistencia, no pudiéndose reconocer fecha de efectos a dicho servicio ya que no se contempla en el Catálogo de Servicios y Prestaciones de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ni en la ORDEN 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana, la Prestación Vinculada al Servicio de Teleasistencia.

Ante esta respuesta remitimos la ya citada solicitud de ampliación de informe, con fecha 26/06/2017, con el siguiente contenido:

En concreto, le ruego nos precise los extremos siguientes en un plazo máximo de 15 días:

- En su informe, y en relación al no reconocimiento de los gastos ocasionados por la contratación de un servicio privado de teleasistencia por parte de la persona dependiente tras la demora en la resolución de su expediente, y habiendo aportado facturas que acreditan ese gasto, la Conselleria nos indica que no se puede reconocer fecha de efectos a dicho servicio *«ya que no se contempla en el Catálogo de Servicios y Prestaciones de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ni en la ORDEN 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana, la Prestación Vinculada al Servicio de Teleasistencia.»*
- Le agradecería precisase en virtud de qué artículos de las normas citadas el dependiente no puede ejercer la retroactividad de su derecho sobre los gastos ocasionados por la contratación de la teleasistencia dada la demora de la propia Conselleria en la resolución de su expediente, pues la solicitud del reconocimiento de su situación de dependencia fue realizada el 04/04/2014 y hasta el 15 de febrero de 2017 no se le reconoció el derecho al Servicio de Teleasistencia.

Al no recibir respuesta a la solicitud de ampliación del informe en el plazo establecido, desde el Síndic de Greuges se reiteró la solicitud los días 21/07/2017, 24/08/2017 y 22/09/2017.

Finalmente, con fecha 15/11/2017, y entrada en esta institución el 24/11/2017, se emitió respuesta a nuestra solicitud. En este segundo informe no se aporta aclaración alguna, pues en relación a la posible *retroactividad* del servicio de Teleasistencia la Conselleria se limita a indicar que:

1. La ley 39/2006, de 14 de diciembre, regula en su artículo 15 el Catálogo de Servicios incluyendo en el apartado 1.b) el Servicio de Teleasistencia.
2. La Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, recoge en su artículo 2 los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana, y en su apartado 1.b) recoge el Servicio de Teleasistencia.

No indicando nada más, hemos de atender a las argumentaciones que realiza el propio interesado.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de los informes remitidos por la administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, 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 del promotor de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo:

El interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 04/04/2014 y la aprobación del PIA no se produjo hasta el 15/11/2016, es decir, 31 meses después. Durante ese tiempo, obviamente, el propio interesado y la familia hicieron frente a unos gastos derivados de la atención y cuidado de la persona dependiente que la aplicación del principio de retroactividad debería paliar.

De hecho la aprobación del PIA reconocía esta circunstancia y retrotraía los efectos al 05/10/2014, es decir, a partir de los seis meses de haberse realizado la solicitud de reconocimiento de la dependencia.

Sin embargo, en la resolución PIA de la Conselleria se ignora el gasto, efectuado y acreditado mediante facturas, del servicio de teleasistencia que fue contratado con una empresa privada ante la demora de la administración en resolver el PIA. Dicho servicio está recogido en el Capítulo II, Prestaciones y catálogos de servicios de atención del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, que nos ocupa.

El artículo 15 se refiere al Servicio de Teleasistencia dentro del Catálogo de servicios. El artículo 22 indica que dicho servicio «se prestará a las personas que no reciban servicio de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención». Y, finalmente, el artículo 25 bis indica que «Los servicios serán incompatibles entre sí, a excepción del servicio de teleasistencia que será compatible con el servicio de prevención de las situaciones de dependencia, de promoción de la autonomía personal, de ayuda a domicilio y de centro de día y de noche».

Durante la demora en la resolución del PIA reclamado, el interesado tuvo la necesidad constatada de contratar el servicio de teleasistencia, pues carecía de otras prestaciones, servicios o ayudas a su situación de dependencia, por lo que parece lógico estimar que la retroactividad prevista en su PIA atienda los gastos que le acarreó dicho servicio, al menos en la valoración económica que se estimase por la administración.

Además, nos consta que cuando el interesado solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia en 2014 mostró su preferencia por el Servicio de Teleasistencia. En el 2015, mientras siguió esperando la resolución del PIA, reiteró esa preferencia junto a la de una prestación de apoyo a cuidador no profesional; y en el 2016 también presentó un escrito recordando que deseaba el servicio de teleasistencia.

Desconocemos si finalmente, y a pesar de la evidente preferencia del interesado, en la propuesta PIA solo figuraba la prestación por cuidador no profesional o también, como era su deseo, el servicio de teleasistencia; pero en el PIA aprobado el 15/11/2016, tras 31 meses de tramitación, nada se dice de este servicio ni de la voluntad de atender los efectos retroactivos sobre los gastos producidos al contratar dicho servicio privadamente.

La necesidad de este servicio fue constatada por los servicios sociales y, de hecho, posteriormente la Conselleria atendería dicha petición otorgándole la teleasistencia por una resolución de fecha 15/02/2017, sin referencia a la retroactividad.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revise de oficio la retroactividad aplicada en el presente caso y atienda los gastos que asumió la persona dependiente por la contratación de un servicio de teleasistencia ante la prolongada demora, 31 meses, de la Conselleria en atender la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago 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)