



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
21/03/2019
EIXIDA NÚM. 07625

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

=====
Ref. queja núm. 1811679
=====

Asunto: Dependencia. Reconocimiento retroactividad herederos.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 27/11/2018, a instancia de Dña. (...) sobre el asunto mencionado.

Su madre, Dña. (...), con DNI (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 16/06/2014.

Hasta el 03/11/2016 no se le aprobó la resolución que le fijaba un Grado 3 de dependencia y, días después, el 28/11/2016 se aprobaba la Resolución PIA en la que se le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con un importe de 387,64 euros/mes, además de reconocerle efectos retroactivos desde el 17/12/2014 hasta el 27/11/2016 con un importe de 9.070,72 euros.

Sin embargo, su madre falleció el 20/12/2016 por lo que no solo no llegó a recibir el importe derivado de la retroactividad sino que ni siquiera la primera mensualidad aprobada.

Los herederos reclamaron insistentemente a la Conselleria las prestaciones económicas que su madre no pudo percibir en vida por la demora de la administración en la resolución de su expediente de dependencia.

La Conselleria reclamó en julio de 2018 una documentación adicional a los herederos, que estos remitieron.

Pero en el momento de presentar la queja, transcurridos 23 meses desde el fallecimiento de la persona dependiente no se había resuelto este expediente.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 21/03/2019	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		

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 29/11/2018 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

El informe inicial fue requerido el 21/12/2018 y el 16/01/2019. Finalmente, con fecha 24/01/2019, se emitió dicho informe, con entrada en esta institución el 05/02/2019, en él se reconocía que la persona beneficiaria había fallecido con reconocimiento de dependencia y habiéndose aprobado el correspondiente PIA, además de los efectos retroactivos de la prestación aprobada. Y añadía que:

Con fecha 3 de julio de 2018 se requirió a (...), heredera de la persona titular del expediente, documentación imprescindible y necesaria para continuar con la tramitación de la solicitud.

Tras su recepción se ha requerido nuevamente, con fecha 18 de diciembre de 2018, la siguiente documentación por haberse detectado algún error que es necesario subsanar:

- Cumplimentación del Anexo I "Declaración", en la que los herederos designan a uno de ellos como representante de todos ante la administración, que a su vez es titular de la cuenta bancaria donde ha de producirse el ingreso. Este documento ha de ser firmado por todos los herederos. El documento ha de ser ORIGINAL, sin tachaduras, ni líquido corrector. **El documento aportado anteriormente no tiene cumplimentado correctamente el número de cuenta bancaria donde se deberá efectuar la transferencia.**
- Cumplimentación del ANEXO II "Modelo de domiciliación bancaria", debidamente firmado por el heredero representante, que figura como tal en el documento al que hace referencia el punto anterior. El documento siempre ha de ser ORIGINAL. **No será necesario aportarlo de nuevo si se mantiene, en el anexo I, la cuenta terminada en (...).**

Para su presentación los interesados pueden dirigirse a los Servicios Sociales Generales de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les informarán de cómo completarla. Una vez recibida esta documentación en el órgano competente para resolver, se informa que la resolución que ponga fin al procedimiento se emitirá, a la mayor brevedad posible, según orden cronológico de presentación de solicitudes completas.

Esta falta de documentación a la que se refiere el informe ya era conocida por los herederos, pues estos indicaron y acreditaron que ya habían remitido a la Conselleria la nueva documentación requerida.

El 08/02/2019 le dimos traslado de este informe a la persona promotora por si estimaba realizar alguna alegación. Días antes de este traslado ya nos había comunicado que había cumplido y atendido los requerimientos de nueva documentación efectuados por la Conselleria.

Por tanto, llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de la información que nos remitió la persona interesada y del informe de la Conselleria, 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.

En otras ocasiones, aun siendo necesario completar la documentación, esta se requiere tras un período de tiempo extenso. En este caso, aun debiéndonos encontrar ante una actuación de oficio, han transcurrido 18 meses desde el fallecimiento de la persona dependiente hasta que por primera vez la Conselleria les requiere que aporten documentación, derivado de una actuación de parte.

Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente, especialmente cuando las personas herederas ya han manifestado su voluntad de cobrar las prestaciones que se le debían a la persona fallecida, pues presentaron 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 haber empezado por 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 estos y la administración.

En este caso la persona dependiente falleció apenas 22 días 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 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del

Síndic de Greuges, formulamos las siguientes **SUGERENCIAS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

Que compruebe la documentación remitida por la ciudadana interesada 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 a la mayor urgencia.

Que otorgue las prestaciones ya reconocidas y que corresponden 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 meses reclamando 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 **RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que se valore la posibilidad de ingresar la totalidad de la deuda pendiente en caso de fallecimiento en la cuenta bancaria de la persona dependiente 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 haber sido real 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,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana