

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2202470
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención dependencia. Derechos pagos pendientes. Herederos.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Relato de la tramitación de la queja.

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...) con domicilio en Oropesa del Mar (Castellón), presentó un escrito registrado el 01/08/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2202470.

En su escrito, y a través de la documentación que aporta, manifestó que su madre, Dña. (...), solicitó revisión de reconocimiento de su situación de dependencia el 10/06/2015 siéndole dictada nueva resolución PIA el 06/06/2018 e iniciándose expediente de retroactividad. La persona beneficiaria falleció el 14/03/2020 sin que la administración resolviera dicho expediente.

En fecha 11/09/2020 presentó escrito de reclamación de responsabilidad patrimonial en calidad de heredera, respecto al expediente de su madre, Dña. (...) ya que falleció sin que se hubiese hecho efectiva la citada retroactividad.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a las personas dependientes y a los de sus familiares/herederos, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Consideramos que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2202470, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 01/08/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre la situación actual del expediente de retroactividad instado por los herederos, si disponía de toda la documentación necesaria para resolver el procedimiento y la previsión de la fecha de la resolución del expediente.

Tras solicitarnos, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 25/08/2022 una ampliación de plazo para dar respuesta a nuestra petición, que le fue concedida, el 31/08/2022 tuvo entrada el informe de esa administración, con el siguiente contenido:

En el expediente de dependencia a nombre de (...) consta, con fecha 21 de septiembre de 2020, la presentación de una documentación para reclamar los derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia. No obstante, cabe señalar que en la misma no constan los datos que identifican a los herederos de la persona titular del expediente.

Esta documentación se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En este sentido cabe indicar que, con fecha 23 de agosto de 2022, se ha requerido a D.ª (...) la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación del procedimiento:

- Cumplimentación del ANEXO I “Declaración”, en el 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.
- 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.
- Certificado de últimas voluntades (original o fotocopia cotejada).
- Documentación justificativa de su condición de herederos: testamento o, en su caso, Acta de declaración de herederos (ABINTESTATO), original o fotocopia cotejada.
- Fotocopia cotejada del DNI de todos los herederos, o cumplimentación del Anexo III “Autorización de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad”.
- Cuando alguno de los herederos haya fallecido tendrá que presentarse, ADICIONALMENTE, una instancia (ORIGINAL) a la que se acompañe la siguiente documentación (ORIGINAL O FOTOCOPIA COTEJADA) respecto del heredero fallecido: certificado últimas voluntades, testamento o, en su defecto, declaración de herederos intestados o abintestato, DNI de los herederos o cumplimentación del Anexo III “Autorización de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad”. Además, la declaración del Anexo I (ORIGINAL), habrá de ser conjunta de los herederos iniciales más los herederos del fallecido, designando a uno de todos ellos como representante de los herederos que llevará a cabo las gestiones con la administración, y la cuenta donde ha de ingresarse el importe.

OBSERVACIONES Además se deberá justificar la titularidad de la cuenta bancaria mediante las siguientes opciones:

- Certificado de titularidad de cuenta bancaria
- Sello de la entidad bancaria, estampan el sello en la casilla correspondiente del bloque B del MDB.
- Cualquier otro justificante que acredite la titularidad de la misma (fotocopia de la cartilla bancaria o copia del contrato de alta de la cuenta bancaria)”

De este informe dimos traslado a la persona interesada el mismo 31//08/2022 por si estimaba oportuno realizar alguna alegación, como así hizo mediante escrito el 05/09/2022, en los siguientes términos:

El día 23 de agosto recibí una llamada telefónica a mi móvil de dicho organismo. En esa llamada se me comunica que necesitan una documentación para poder seguir con el trámite, y que no me la han podido solicitar antes porque no tenían una dirección de uno de los herederos. En varias ocasiones he estado en contacto con ellos por correo electrónico y me han contestado en ocasiones llamando por teléfono, para decirme que había atraso para revisar los documentos debido a todas las muertes que ha provocado la pandemia, y que estaban dando prioridad a los casos de los vivos. La última vez que me llamaron me dijeron que había más personal ocupándose de ello y que calculaban que para junio de este año estarían al corriente de las solicitudes para los vivos y empezarían a considerar las de herederos de fallecidos. Siempre me llamaba un hombre que se presentó como (...), y me animaba a ir mandando un correo cada seis meses para asegurarme de que se estaba mirando el caso, porque al principio se lo encontré archivado.

El 13 de junio de 2022 les mandé un correo pidiendo que me informaran del estado de la solicitud. Al no recibir respuesta, ni por correo ni telefónicamente, volví a mandar un correo el 16 de julio del este mismo año. Como seguían sin responder, me decidí a abrir una queja en el Sindic de Greuges.

Les cuento todo esto para que vean, que, si no tenían mi dirección para solicitar los documentos, no lo tenían tan difícil para pedírmela. No recibo solicitud de documentos hasta que el Sindic no les hace reclamación, y por vía telefónica, el día 23 de agosto de 2022.

En dicha llamada se me dice que habían solicitado de la residencia donde pasó mi madre los últimos meses, la dirección de un heredero para ponerse en contacto con nosotros, y que no habían recibido respuesta.

También toman nota de mi dirección y me dicen que me mandarán un correo certificado con todos los impresos que tenemos que rellenar y presentar físicamente en la Dirección territorial de Castellón.

El día 31 recibo el comunicado del Sindic donde me especifican la documentación solicitada por la Consellería. Quiero dejar constancia de que todos esos documentos se enviaron junto con toda el resto de documentación y las facturas desde el departamento de asistencia social Norte de Castellón y que ellos me dijeron que se hizo entrada de todo en el ayuntamiento de Castellón el día 11 de septiembre de 2020, de cuyo documento de entrada les hice llegar copia.

En el momento de emitir esta resolución no tenemos constancia de que el procedimiento haya sido resuelto.

2. Fundamentación legal.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que atienda a los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

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 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. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

Por lo que se refiere al contenido del programa individual de atención, hay que estar a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017 que expresamente dispone que establecerá los efectos retroactivos de las prestaciones.

Y, en relación con la obligación de resolver y el plazo máximo para hacerlo, ha de tenerse en cuenta también el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El artículo 20 de la Ley 39/2015 regula la responsabilidad en la tramitación, estableciendo que:

Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3. Consideraciones a la administración.

El procedimiento para lograr el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas se inició para hacer efectivos los efectos retroactivos del Programa Individual de Atención de la persona dependiente fallecida. La Conselleria no fue capaz de cumplir íntegramente con el PIA en vida de la persona beneficiaria, y no ha sido capaz de resolver la reclamación presentada hace ya más de 24 meses por los herederos.

Esta demora que padecen ahora los herederos en la resolución del citado procedimiento se suma a las demoras que la propia persona dependiente sufrió en su expediente pues hubieron de transcurrir tres años (36 meses) para dictar la resolución PIA, que debía haberse resuelto en un máximo de 6 meses.

Debemos dejar constancia que la documentación requerida es TODA la documentación necesaria para poder iniciar la tramitación del expediente y ello, si realmente es así, indica que esa administración no ha revisado ese expediente en dos años, con lo que implica de mal funcionamiento de esta y lo que es más grave, una indefensión total de la ciudadanía para poder hacer efectivos sus derechos, en este caso en calidad de herederos de una persona a la que la Conselleria ya le falló en vida.

Tras las alegaciones efectuadas por la promotora de la queja en la que señala que esa administración se ha puesto en contacto con ella en diversas ocasiones, indicando incluso el nombre del funcionario, así como que la documentación requerida por la Conselleria “se enviaron junto con toda el resto de documentación y las facturas desde el departamento de asistencia social Norte de Castellón y que ellos me dijeron que se hizo entrada de todo en el ayuntamiento de Castellón el día 11 de septiembre de 2020”, e independientemente de que vuelvan a ser remitirlos por la interesada, vuelve a poner de manifiesto las deficiencias de la Dirección Territorial de Castellón.

4. Resolución.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguiente Resolución de Consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de dictar y notificar resolución expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y, en su defecto, como en este caso, en el plazo máximo de 3 meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el Registro Electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
2. **RECOMENDAMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de las solicitudes.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, resuelva sobre los derechos económicos que, con carácter de atrasos, correspondan a los herederos de la persona dependiente, personados en el procedimiento de reconocimiento de los efectos retroactivos hace más de dos años (24 meses).
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana