

"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	2301911
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. SAD. Actualización prestaciones. Herederos
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 15/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301911, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, D. (...), con domicilio en Alzira (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito y en la documentación adjunta se recogían los siguientes hechos:

- La madre del promotor de la queja, Dña. (...), tenía reconocida su situación de dependencia. Durante 2022 percibió una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria, con un importe de 699 euros/mes por 56 horas/mes. Este importe no era suficiente para cubrir los gastos pues la empresa les cobraba 14'60 euros/hora, por lo que el gasto ascendía a 817'60 euros/mes (o más pues algunos meses se requerían más horas).
- En 2023, y a pesar de los nuevos importes aprobados, la persona dependiente continuó percibiendo 699 euros/mes y no los 840 euros/mes que le corresponderían. El 13/02/2023 se solicitó la actualización de los importes, pero sin resultado alguno.
- Su madre fallecía el 16/05/2023 sin que la Conselleria hubiera actualizado la prestación.
- Su hijo, y promotor de esta queja, había reclamado a la Conselleria dichas prestaciones y no había obtenido respuesta sobre los derechos retroactivos.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/06/2023 solicitamos a la Administración competente información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Le consta la reclamación de actualización de importes de la prestación económica vinculada al SAD de la persona dependiente?
2. ¿No pudo actualizar dicha prestación en un plazo de 3 meses?
3. ¿Va a reintegrar a sus herederos los importes que no pudo satisfacer en vida a la persona dependiente?
4. ¿Qué procedimiento va a seguir?

También remitimos dicha resolución al Ayuntamiento de Alzira por si deseaba aportar alguna información.

El 05/07/2023 recibimos informe del Ayuntamiento de Alzira:

Desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alzira, se informa al Síndic de Greuges de las actuaciones llevadas a cabo con la persona en situación de dependencia, siendo éstas las siguientes:

- Que en fecha 21/10/2019, la interesada, Doña (...), a través de sus hijos presentaron por registro de entrada de este Ayuntamiento la solicitud inicial de dependencia, con número: VA(...), seleccionando como recurso el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). En fecha 10/07/2020, la usuaria fue valorada con un Grado 3 en dependencia.

- La familia decidió cambiar de recurso a Prestación Económica Vinculada al Servicio de Servicio de Ayuda a Domicilio en fecha 05/07/2021, presentando contrato de la empresa SERCOVAL de fecha 21/01/2022.

- En fecha 12/11/2021, la familia recibe la resolución del Programa Individual de Atención, donde le reconocen la prestación económica vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, con una intensidad de 56 horas, distribuidas del siguiente modo: 39 horas destinadas a atención personal y 17 horas destinadas a cuidados en el hogar. Reconociendo a la usuaria la cuantía mensual (en función de su grado de dependencia, en su caso Grado 3), la cuantía mensual de 699,00.-€.

- En enero de 2023, se establecen las cuantías máximas y mínimas de prestaciones de dependencia, publicado por el CIPI. Según el grado de dependencia de (...), y teniendo concedidas las 56 horas/mes, le correspondería percibir de PVS de SAD, la cuantía de 840€/mes.

- En fecha 20/01/2023, la trabajadora social de atención primaria de la zona básica correspondiente, recibe un correo electrónico de (...), indicando los cambios de precios de la empresa. En el email, indica que se incrementa el precio por hora desde la empresa SERCOVAL para el año 2023, estableciéndose un incremento del 20,60% por hora con respecto al año anterior 2022, pasando de 14,60€ a 17,60€ para el año 2023 (con una diferencia de 3€/hora).

- El mismo día, se le remite otro correo electrónico, donde se le adjunta la información relativa al aumento determinado por el Decreto 102/2022, dentro del sistema de la dependencia, para que aquellas personas con Servicio de Ayuda a domicilio prestado por empresa privada-acreditada dentro de este sistema, puedan (si cumplen los requisitos formales del contrato y con un Grado II y Grado III de dependencia) solicitar de parte el aumento del importe de esta prestación, desde el 01/01/2023.

- Viendo el delicado estado de salud, de Doña (...), la familia en fecha 01/12/2022, solicita de nuevo un cambio de preferencias a ingreso en Servicio de Atención Residencial. En fecha 09/05/2023, se realiza procedimiento de urgencia para ingreso en SAR, dado que la usuaria precisa atención y supervisión las 24 horas del día, y que el recurso de la PVS SAD, ya no cubre las necesidades de la solicitante.

- En fecha 11/05/2023 manifiesta su conformidad con el Servicio de Atención Residencial (teniendo plaza pública en El Centro Residencial de La Ribera).

- Doña (...) fallece el 16/05/2023.

Sin embargo, transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Administración autonómica competente en la materia en el momento de los hechos ni la citada administración había solicitado una ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la citada Ley 2/2021).

El 09/08/2023 remitimos una resolución de consideraciones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, destacando las siguientes:

RECORDAMOS que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes a la tramitación de los asuntos, y que guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza no exonera del deber legal de la tramitación en plazo, según los artículos 29 y 71.2 de la ley 39/2015, respectivamente.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de resolver en plazo y consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

SUGERIMOS que se reconozcan a los herederos de la persona dependiente los efectos retroactivos de su PIA desde el 01/01/2023, fecha de la entrada en vigor de las nuevas cuantías, hasta su fallecimiento, debiendo informar a aquellos de los trámites a desarrollar para lograr cuanto antes el citado reconocimiento.

El 28/08/2023 recibíamos el informe que daba respuesta a la Resolución de inicio con este contenido:

En el expediente de dependencia de D.^a (...) consta la presentación del nuevo contrato firmado por la interesada con la empresa prestadora del servicio de ayuda a domicilio en enero de 2023. No obstante, con posterioridad a su presentación, hemos tenido conocimiento del fallecimiento de la persona titular de este expediente con fecha 16 de mayo de 2023.

Tras el fallecimiento de la persona titular del expediente, sus herederos son los acreedores de los derechos que pudieran corresponder a su causante y, a este efecto, deben personarse en el procedimiento.

En este sentido se informa que, con fecha 30 de junio de 2023, D. (...) ha presentado documentación para solicitar los derechos que considera pendientes de reconocimiento en materia de prestaciones de dependencia en el expediente de D.^a (...).

Esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con el interesado por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada el 30/08/2023, no recibiendo alegación alguna.

El 11/10/2023, fuera de plazo, recibimos respuesta de la Conselleria a la resolución de consideraciones, y en lo relativo a este caso concreto nos trasladaba lo siguiente:

En relación con las SUGERENCIAS se comunica que se emitirá la resolución que debe poner fin al procedimiento de reconocimiento de derechos económicos pendientes en materia de dependencia.

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 30 de junio de 2023, D. (...) ha presentado documentación para solicitar los derechos que considera pendientes de reconocimiento en materia de prestaciones de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, no se ha emitido resolución al respecto.

Tal y como se indicó en el anterior informe, esta solicitud se encuentra en el departamento competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con el interesado por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 09/08/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja. La reclamación de actualización de precios se realizó en febrero de 2023 por la persona dependiente y, tras su fallecimiento sus herederos asumieron dicha reclamación personándose ante la Conselleria. Han transcurrido 8 meses y no se ha atendido dicha reclamación.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Las demoras en las respuestas a esta institución por parte de la Conselleria competente, además de la falta de resolución al problema planteado, conlleva que dicha administración sea considerada como NO colaboradora con el Síndic de Greuges.

Núm. de reg. 16/10/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 16/10/2023 a las 10:23

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana