

"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

<b>Queja</b>	<b>2301976</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Dependencia. Responsabilidad patrimonial por copago. herederos. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 22/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301976, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Yátova (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito manifestaba que su madre tenía reconocida su situación de dependencia y aprobado su programa individual de atención. Tras la aplicación de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regularon 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, vio incrementada la cuantía de su aportación económica durante el ejercicio 2014 en el recurso que tenía reconocido.

Con fecha 18/03/2016 el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana dictó la Sentencia 248/2016 declarando nulos determinados apartados de la citada Orden. Dicha sentencia se publicó el 23/09/2016, por lo que el incremento o copago se declaró nulo, surgiendo el derecho a reclamar la reparación del daño que pudiera haber causado la aplicación de la norma anulada, según el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por tanto, y a instancia de la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la persona dependiente, presentó el 28/06/2017 una reclamación sobre el citado copago. Sin embargo, la persona dependiente falleció el 30/06/2017, sin haber obtenido, obviamente por el plazo transcurrido, una respuesta de la Administración autonómica competente.

Sus herederos, entre los que se encontraba el promotor de esta queja, presentaron el 17/01/2019 una nueva solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial, acreditando su legitimidad y aportando la documentación que se les fue requiriendo. Conocían que el expediente iniciado es el RPD (...), pero desconocían si la Administración ya disponía de toda la documentación necesaria para la resolución y cuándo se produciría esta.

Reiteradamente se habían dirigido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas interesándose sobre el expediente en cuestión, y en noviembre de 2021 les informaron que estaba «a la espera de que le llegue el turno para comprobar la documentación...», haciendo referencia a la reclamación presentada por su difunta madre el 28/06/2017, pero no haciendo referencia alguna a la subrogación de los herederos de enero de 2019.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 22/06/2023 solicitamos a la Administración autonómica competente información sobre las siguientes cuestiones:

1. Las causas que han motivado esta grave demora en la resolución de esta reclamación de responsabilidad patrimonial
2. Sobre la previsión de su finalización.

Además, deseábamos conocer si para respetar el «riguroso orden» en la resolución se atendía a la fecha inicial de 28/06/2017 o a la fecha de 17/01/2019 en la que los herederos asumieron la reclamación.

Así mismo, solicitamos información sobre qué número de expediente de RPD estaba resolviendo la Conselleria en aquellos momentos, distinguiendo los que lo eran por copago, minoración o por demora.

El 13/07/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria a través de dos informes. En el primero se daba respuesta a algunas cuestiones:

En relación con la Queja del Síndic de Greuges nº 2301976 relativa al estado de tramitación del expediente RPD (...) (Copago de persona fallecida) a nombre de Dª (...), se informa que el expediente fue remitido por la Unidad de Responsabilidad Patrimonial de esta Conselleria a la Dirección General de Personas Mayores en fecha 28 de febrero de 2023 para la revocación, si procede, de la resolución por la que se determina el precio público que correspondía abonar al afectado por la prestación de servicio de atención residencial durante el ejercicio 2014, por infringir manifiestamente la ley.

Técnicos de esta Dirección General procedieron a revisar la documentación obrante en el mismo y a efectuar los cálculos para, en el caso de que el importe abonado resultase superior al que debería haber abonado, proceder a la devolución de la diferencia a los herederos de Dª (...).

Una vez calculado, el importe que procede devolver a la Generalitat Valenciana a los herederos de Dª (...) por la prestación del servicio de atención residencial del ejercicio 2014 asciende a la cantidad de OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON SESENTA Y SIETE CÉNTIMOS (898,67€), encontrándose en estos momentos el expediente RPD (...) en tramitación en esta Dirección General de Personas Mayores, en concreto se está procediendo a tramitar el alta de domiciliación bancaria de la cuenta proporcionada por la persona promotora de la presente queja ante la Intervención Delegada de esta Conselleria.

En cuanto a las causas que justifican la grave demora en la resolución de esta reclamación de responsabilidad patrimonial, ponemos en su conocimiento que la Dirección General de Personas Mayores gestiona los expedientes de revocación según orden riguroso de entrada en este centro directivo, si bien priorizando aquellos expedientes de personas afectadas vivas respecto de los expedientes de personas afectadas finadas y, dentro de estos, aquellos expedientes en los que es posible la revocación de la resolución por tratarse de un acto de gravamen o desfavorable al interesado respecto a los que no procede dicha revocación.

Sobre la previsión de su finalización, aunque no se puede ofrecer un plazo concreto, esta Dirección General pretende dictar y notificar la resolución del presente procedimiento a los herederos de Dª (...) lo antes posible, en todo caso antes de la finalización del presente año 2023, quedando a disposición de los mismos en todo momento para cualquier consulta relativa al estado de tramitación del mismo en la siguiente dirección de correo electrónico [dg\\_personesmajors@gva.es](mailto:dg_personesmajors@gva.es)

Y en el segundo informe se atendía a la cuestión sobre la fecha de referencia de la reclamación:

Respecto a si se ha atendido como fecha inicial del expediente el 28/06/2017 o el 17/01/2019, la fecha que consta como inicio del expediente es de 28 de noviembre de 2017, que es la fecha en la que tuvo entrada la reclamación en esta Sección de responsabilidad patrimonial

Dimos traslado de toda esta información al promotor de la queja el 14/07/2023 por si deseaba realizar alguna alegación.

El 08/08/2023 remitimos una resolución de consideraciones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, de entre las que destacamos la siguiente:

- 2. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial iniciada por los herederos de la persona dependiente en noviembre de 2017, según la propia Conselleria, hace ya más de 68 meses.

El 26/09/2023, ya fuera de plazo, la Conselleria nos hizo llegar este informe:

En relación con la Queja del Síndic de Greuges nº 2301976, relativa al estado de tramitación del expediente de Responsabilidad Patrimonial RPD (...) (Copago de persona fallecida), a nombre de Dª (...), se informa que el expediente fue remitido por la Unidad de Responsabilidad Patrimonial de esta Conselleria a la entonces Dirección General de Personas Mayores en fecha 28 de febrero de 2023 para la revocación, si procede, de la resolución por la que se determina el precio público que

correspondía abonar al afectado por la prestación de servicio de atención residencial durante el ejercicio 2014, por infringir manifiestamente la ley.

Desde esta Dirección General se emitió informe respondiendo a las cuestiones planteadas por el Síndic de Greuges, siendo el último de fecha 06/07/2023.

(...) En relación con la obligación legal de resolver todos los procedimientos, esta Administración es consciente de las obligaciones legales que prevé la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y por ello, se han habilitado los medios necesarios.

Se informa que esta Conselleria se encuentra actualmente tramitando un expediente de revocación de actos, al objeto de dictar la correspondiente resolución de revocación y proceder, en su caso, a la devolución del importe indebidamente cobrado a los herederos de D<sup>a</sup> (...) por la prestación del servicio de atención residencial del ejercicio 2014.

(...) Atendiendo a la Resolución de consideraciones sobre la queja, de fecha 08/08/2023, esta Conselleria agradece la recomendación formulada y, en este sentido, se informa que una vez hayan finalizado los trámites administrativos y económicos que se están promoviendo desde esta Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, se procederá a la notificación al interesado y promotor de la presente Queja de la resolución del mencionado expediente de revocación de actos administrativos, así como al ingreso por parte de la Generalitat Valenciana, mediante transferencia bancaria a los herederos de D<sup>a</sup>(...), de la cantidad indebidamente cobrada por la prestación del servicio de atención residencial del ejercicio 2014.

En cuanto al estado de tramitación actual del expediente RPD (...), ponemos en conocimiento del Síndic de Greuges que esta Dirección General ha procedido desde la fecha de nuestro anterior informe (6 de julio de 2023), a tramitar el alta de domiciliación bancaria de la cuenta proporcionada por la persona promotora de la presente queja ante la Intervención Delegada de esta Conselleria.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/08/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, aunque por la información recibida parece ser que en breve podría resolverse este expediente.

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](https://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.

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