

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

Queja 2500764
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Derechos pendientes herederos.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja de referencia lo constituye la falta de resolución de la solicitud de pagos de derechos pendientes a herederos que el interesado presentó a principios de 2020, junto con sus hermanos.

Por ello, el 28/02/2025 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos.

En su informe, remitido a esta institución fuera del plazo establecido, la Conselleria manifestó que, con fecha 23 de julio de 2020, los familiares de la persona titular del expediente presentaron una solicitud de reconocimiento de derechos económicos pendientes a los herederos de personas dependientes fallecidas, es decir de los derechos económicos anteriores a la fecha de efectos del Programa Individual de Atención de prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía aprobado a su causante con fecha 29 de noviembre de 2019.

Expresamente, manifestó la Administración, que, con fecha 07 de septiembre de 2022, se requirió al interesado la siguiente documentación necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud:

- 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.

Observaciones: Examinada la documentación, hemos observado que la cuenta bancaria es de Bankia. Requerimos otra cuenta bancaria, bien sea de Caixabank (2100) o de otra entidad bancaria. Además, se deberá justificar la titularidad de la cuenta bancaria mediante alguna de 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). Rogamos rellenen también el Anexo I con la cuenta bancaria nueva."

La Conselleria señaló que, tras recibir una contestación que no completaba esta documentación, se efectuó un segundo requerimiento, con fecha 4 de noviembre de 2022, en el mismo sentido al indicado anteriormente.

Los interesados no mandaron la documentación ya que solicitan cobrar de manera independiente cada uno de los herederos, por lo que se realizó un tercer requerimiento de subsanación con fecha 29 de noviembre de 2022 que fue reiterado el día 4 de noviembre de 2024 (cuarto requerimiento).

La Administración nos indicó expresamente, que, en el último requerimiento, se incluyó la siguiente observación:

“Observaciones: Se comunica que es imprescindible que la documentación solicitada venga cumplimentada por los tres herederos que aparecen en el testamento de D.ª (...). Asimismo, se informa que, tratándose de documentos imprescindibles para poder dictar la resolución del expediente, la falta de aportación de dicha documentación puede suponer la finalización del procedimiento con la declaración de no procedencia de reconocimiento de efectos retroactivos y ordenando el archivo del expediente.”

A pesar de ello, según nos informó, los interesados no habían presentado la documentación requerida.

Dicha información fue trasladada al interesado al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 20/05/2025, en el que, sustancialmente, exige conocer cuál es la ley “donde ponga que hay que duplicar el anexo, cuando un banco absorbe a otro mientras tramitan la ayuda” y telefónicamente manifestó al personal de la Oficina de Atención Ciudadana de la institución la falta de unión entre los herederos en estos momentos.

Sin embargo, la Administración indicó que el Anexo I (Declaración de herederos, firmada por todos ellos, en la que designan a uno de ellos como representante ante la Administración) se rellenara también con la nueva cuenta bancaria y ha comunicado al interesado que la documentación solicitada es imprescindible para poder dictar la resolución del expediente, requiriéndosela hasta en cuatro ocasiones y advirtiéndole, la última de ellas, de que la falta de aportación de la misma puede suponer la finalización del procedimiento. Por ello, no podemos concluir la vulneración de los derechos del interesado.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana