

"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 2002447

Fecha de inicio 29/08/2020

Promovida por Dña. (...)

Materia Atención a la dependencia

Asunto Retroactividad. Herederos

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (València)

Hble. Sra. Consellera:

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 29/08/2020 registramos un escrito presentado por Dña. (...) en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Su madre, Dña. (...), con DNI (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 19/12/2016. Se le reconoció un grado 2 de dependencia el 23/04/2018 y el PIA se aprobó el 19/06/2018, con una prestación vinculada al servicio de atención domiciliar por un importe de 389 euros/mes. Dicho servicio se hizo efectivo a partir del 05/10/2018. La persona dependiente falleció el 20/01/2019 sin haber percibido prestación alguna.

El mismo día que se aprobó el PIA se inició de oficio un procedimiento para reconocer los derechos derivados de los cuidados y atenciones recibidos en el ámbito familiar desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta que se hizo efectivo el PIA acordado, habiéndose aportado los documentos correspondientes.

Paralelamente los herederos reclamaron los derechos económicos derivados del PIA que no se le habían hecho efectivos a su madre, es decir, la prestación de 389 euros/mes por el SAD desde el 05/10/2018 hasta el 20/01/2019.

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 02/11/2020 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.

Al no recibir una respuesta de la administración en el plazo previsto, con fecha 15/12/2020, el Síndic le requirió que contestara a la solicitud de informe.

El 18/12/2020 registramos el informe recibido de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 26 de agosto de 2020, D.ª (...) ha presentado documentación para reclamar los derechos en materia de prestaciones de dependencia que pudieran corresponder a su causante pero, a fecha de elaboración de este informe, no se ha emitido la resolución que debe poner fin al procedimiento.

Esta solicitud ha sido trasladada al 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 los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En fecha 21/12/2020 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora por si deseaba realizar alguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el asunto que es objeto de esta queja.

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 considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones 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 en 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.

La demora o la falta de certeza en la fecha de pago de las prestaciones correspondientes a aquellas personas en situación de Dependencia provocan una inseguridad para las mismas, máxime cuando en muchos casos se trata de personas con escasos recursos y con una situación de especial vulnerabilidad.

3 Consideraciones a la Administración

En su respuesta la Conselleria no concreta fecha para resolver el expediente. Transcurrieron 18 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia hasta la aprobación del PIA. Y posteriormente, transcurrieron otros 7 meses hasta el fallecimiento de la persona dependiente sin que esta percibiera prestación o recurso alguno.

Asimismo, han transcurrido 31 meses desde que se inició de oficio el procedimiento de efectos retroactivos, y posteriormente los herederos retomaron dicha reclamación. Ninguno de estos procedimientos ha concluido satisfactoriamente.

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, habiendo sido reconocidas a la persona dependiente fallecida, esta no las había podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

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 bien 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, pasado el tiempo, indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido. En este caso, sin embargo, dado que no se ha reclamado documentación alguna estimamos, tras el informe de la Conselleria, que la demora se debe a la incapacidad de esta en agilizar más estos expedientes.

Pero además, y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y en dotar de pleno contenido el derecho reconocido al dependiente en vida, estimamos que la Administración debería empezar a valorar la posibilidad de hacer efectiva la totalidad de la retroactividad debida en la cuenta bancaria del dependiente fallecido 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 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 del dependiente antes de la ejecución de su herencia, lo que ahorraría complejos y costosos trámites burocráticos y posibles conflictos entre herederos o entre éstos y la Administración.

En este caso la persona dependiente falleció el 20/01/2019 por lo que la anterior argumentación hubiese evitado mayores problemas, pues el PIA se había aprobado 7 meses antes.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos lo siguiente:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- 1. ADVERTIMOS** que los informes remitidos se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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.
- 3. SUGERIMOS** que adecue nuevos protocolos de actuación administrativa que eviten situaciones como las que refleja esta queja, evitando que trascurren los meses reclamado las prestaciones por retroactividad los herederos.
- 4. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver la solicitud de pago a herederos de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia.

- 5. SUGERIMOS** que, en casos similares, se estudie la posibilidad de ingresar las mensualidades debidas provocadas por la demora en el pago de la Administración tras aprobarse el PIA en la misma cuenta de la persona dependiente en la que se venía realizando el pago, y cuyos ingresos formarán parte de la masa hereditaria que ya se repartirán los herederos, evitando un largo trámite.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana