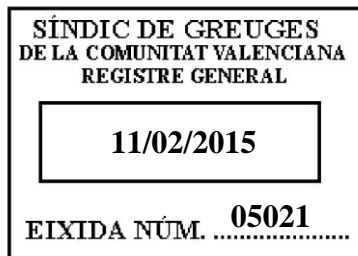




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Benestar Social  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
VALENCIA - 46018

=====  
Ref. queixa núm. 1409805  
=====

Assumpte. Dependència. Demora en la resolució.

Hble. Sra. Consellera,

Justifiquem recepció del seu escrit en relació amb la queixa de referència, iniciada a instància de la Sra. (...) —en nom de la seua mare, la **Sra. (...)**, amb **DNI núm. (...)**— sobre l'assumpte esmentat. De l'escrit, de la documentació aportada per la persona interessada i de totes les actuacions es dedueix que, a la seua mare, la Sra. (...), no se li ha fixat un nou Programa Individual d'Atenció després del canvi de grau i nivell que va obtenir per Resolució el 19 de gener del 2012.

Esta queixa duu col·lació d'altres anteriors davant esta institució, i que s'arrosseguen des de fa 4 anys, i considerem que és interessant fer-ne una recapitulació ara:

**1. Queixa núm. 201200056, de 26 de desembre, de 2011.** La interessada va presentar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència per a la seua mare el 7 d'agost del 2007. Se li va concedir un grau II i nivell 2 el 23 d'octubre del 2008, i se li va aprovar el PIA per a cures en l'entorn familiar el 24 de setembre del 2009.

El 14 de setembre del 2010 sol·licita revisió de grau i nivell, atés el seu empitjorament, i se'n fa la valoració al març del 2011 i assolix un G III i Nivell 2 (gran dependència), i és considera més convenient canviar el recurs a prestació vinculada al servici d'atenció residencial. Tanmateix, a la fi d'aquell any no tenien encara la resolució de grau ni la de PIA i per este motiu es van dirigir a esta institució.

**La Conselleria de Benestar Social VA ACCEPTAR la recomanació** del Síndic en què instàvem la Conselleria que, de manera urgent, reconeguera i atorgara les prestacions

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 11/02/2015	<b>Pàgina:</b> 1
C/ Pasqual Blasco, 1 03001 - ALACANT. Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax: 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

que correspongueren, d'acord amb la valoració i el PIA. Atesa l'acceptació, vam tancar este expedient de queixa el 31 de març del 2012.

2. **Queixa núm. 201302221, de 25 de gener del 2013.** La interessada continua sense tenir la resolució del nou PIA, que s'adeqüe al nou grau i nivell reconegut (Resolució de 19 de gener del 2012) i, per tant, no hi ha cap variació en la prestació que rep.

**El Síndic fa una nova resolució i la Conselleria torna a ACCEPTAR i afirma que “mentre hi haja consignació de crèdit pressupostari destinat a este efecte, s'emetrà resolució de revisió del PIA, en què s'adeqüe la quantitat de la prestació al nou grau de dependència”.** Des d'esta institució tanquem la queixa davant d'este compromís de la Conselleria.

3. **Queixa núm. 201318171, de 17 de setembre del 2013.** La interessada torna a dirigir-se al Síndic davant de la passivitat de la Conselleria a resoldre sobre el nou PIA d'una prestació vinculada a un recurs residencial. L'Administració, en el seu informe de 13 de novembre del 2013, reconeix “una primàcia efectiva als servicis professionalitzats” i prioritzar “aquelles sol·licituds de persones amb un grau de dependència més elevat i, per tant, amb més necessitats d'atenció”. Tanmateix, i tot i que el present cas respon a estes característiques, conclou el seu informe amb l'afirmació que “la resolució d'aprovació del Programa Individualitzat d'Atenció (...) està supeditada a la disponibilitat del crèdit”.

Això provoca **una nova resolució del Síndic el 23 de gener del 2014 i una nova ACCEPTACIÓ** de la Conselleria, i tanquem la queixa el 4 d'abril del 2014.

Ara, novament, admetem a tràmit una altra queixa, la quarta, per la mateixa causa que ha motivat les tres anteriors, en què han estat acceptades les recomanacions del Síndic, però que finalment no s'han complit.

En l'informe que ens remet la Conselleria de Benestar Social, amb data 24 d'octubre del 2014, ens indica el següent:

Que, segons consta en l'expedient, mitjançant una Resolució del Programa Individual d'Atenció de 24 d'abril del 2009 li va ser reconeguda a **la Sra. (...)** una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport als curadors no professionals; així mateix, amb posterioritat i mitjançant una Resolució de 19 de gener del 2012, se li va reconèixer un augment del grau dependència passant a grau 3 i nivell 2 estant a l'espera de la modificació de la quantia de la prestació per a adaptar-la al nou grau reconegut, tot això a l'empara del que disposa la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la seua normativa de desplegament.

Lamentem profundament que encara no s'haguera pogut procedir a l'actualització de la quantia de la prestació reconeguda en el seu Programa Individual d'Atenció, d'acord amb el nou grau de dependència reconegut, ja que en este, com en la resta de procediments de la seua responsabilitat, la Conselleria de Benestar Social té com a objectiu complir la normativa vigent quant als terminis establits per a la resolució de sol·licituds, no sols com a deure d'eficàcia per al compliment dels objectius legals i polítics de l'Estat social, sinó també per a donar efectivitat als drets i legítims interessos individuals dels

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 11/02/2015

Pàgina: 2

ciutadans, per la qual cosa no pot atribuir-se en cap cas esta demora a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació. A este efecte, s'estan realitzant per part de la Conselleria tots els esforços materials humans per a resoldre la qüestió plantejada.

La concessió de les prestacions està condicionada a les disponibilitats pressupostàries de la Generalitat i, per això, esta Conselleria, que és sensible a les reclamacions de la ciutadania per a l'exercici dels seus drets, més si és possible tenint en compte el difícil escenari econòmic en què ens trobem, i per això està realitzant un gran esforç de gestió i econòmic per a reduir progressivament les dilacions en la resolució dels expedients de la seua competència i prioritzar sempre aquelles sol·licituds de persones amb major grau de dependència i per tant amb majors necessitats atenció.

En este sentit convé ressenyar que per primera vegada la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'any 2014 reconeix als crèdits destinats al pagament de les prestacions per a l'atenció de la dependència la condició de crèdits de reconeixement preceptiu, el que facilitarà, sens dubte, una tramitació més àgil de les prestacions reconegudes pels òrgans d'esta Conselleria.

A fi de no demorar la tramitació de l'expedient s'emet la present resolució amb la informació que hi consta.

Estem, doncs, davant d'una situació en què la persona dependent, **valorada amb un grau 3 nivell 2 (GRAN DEPENDENT), ha estat privada de rebre les prestacions** que li corresponen d'acord amb el seu grau de dependència, i que hauria d'haver començat a rebre en un termini màxim no superior als sis mesos des de la presentació de la sol·licitud de revisió del seu anterior grau, **i que, en tot cas, caldria reconéixer els efectes retroactius d'esta des de l'endemà del compliment del referit termini.**

Són diverses les raons donades per la Conselleria de Benestar per a justificar la seua demora a resoldre el Programa Individual d'Atenció i, per tant, per a no reconéixer l'efectivitat del dret a la percepció de les prestacions que corresponen a la persona dependent:

**1a. La demora no es pot atribuir en cap cas a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació.**

La persona dependent va veure aprovada la Resolució del seu nou grau, un grau 3 nivell 2, en data 19 de gener del 2012 (**16 mesos després de presentar la sol·licitud de revisió, el 14 de setembre del 2010**); no obstant això, una vegada **transcorreguts 52 mesos des d'aquella sol·licitud, continua sense estar resolt l'expedient. L'evolució esperable de la situació en què es troba la persona dependent, atenent al seu grau de dependència i edat, no pot ser una altra que el seu empitjorament progressiu, la qual cosa fa més urgent, si és possible, la resolució immediata de l'expedient i l'assignació efectiva de prestacions que per dret li corresponen.**

La persona dependent va presentar la seua **sol·licitud** de revisió del grau de dependència el 14 de setembre del 2010. En eixa data, el procediment d'aprovació del Programa Individual d'Atenció estava regulat pel Decret 171/2007, de 28 de setembre,

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 11/02/2015	<b>Pàgina:</b> 3

del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconéixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents (derogat el 02/03/2011 després de la publicació del Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell) i, més concretament, per l'Ordre de 5 de novembre del 2007, de la Conselleria de Benestar Social, que regula el procediment d'aprovació del Programa Individual d'Atenció (derogada per l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social).

L'art. 6.4 de l'Ordre de 5 de novembre del 2007 establix:

“(...) l'aprovació i notificació a la persona interessada o als seus representants legals del Programa Individual d'Atenció haurà de produir-se en el termini màxim de **tres mesos des de la data de recepció de la notificació de la resolució del reconeixement de la situació de dependència.**”

L'art. 10 .2 del Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, establix:

“El termini màxim per a resoldre i notificar la resolució que es decidisca en el procediment regulat en este Decret (procediment per al reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema) serà de sis mesos, comptadors a partir de la data de recepció de la sol·licitud (...)”

Quant als motius que pogueren justificar la suspensió o l'ampliació del còmput del termini abans indicat, són els referits en l'art. 10.2 (paràgraf segon) i 10.3 **del Decret 171/2007**, de 28 de setembre, del Consell, que establix:

“Art. 10.2 (paràgraf segon). El còmput del termini es podrà suspendre en els supòsits establits en l'art. 42.5 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.”

“Art. 10.3 Excepcionalment podrà acordar-se l'ampliació del termini indicat en el número anterior en els supòsits establits en l'art. 42.5 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.”

Cal indicar que la suspensió o l'ampliació del termini per a resoldre el procediment comporta que, per part de la Conselleria de Benestar Social, s'haguera emés resolució d'acord amb qualsevol de les dues mesures, en què s'exposara la motivació clara de les circumstàncies concurrents i que s'hauria d'haver notificat, en tot cas, a les persones interessades (art. 42.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

En el cas que ens ocupa, la Conselleria de Benestar Social no ha informat de la concurrència de cap causa, de les que hi ha regulades legalment, que poguera justificar la demora en la resolució de l'expedient. **Per tot això, seria possible atribuir la demora a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats en la tramitació de l'expedient.**

Resulta de difícil comprensió que, tenint l'Administració pública **un deure reglat per al dictamen de les seues resolucions dins del termini i en la forma escaient**, d'acord

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Codi de validació: *****	Data de registre: 11/02/2015	Pàgina: 4

amb la Llei de procediment administratiu i el Decret ressenyats, **s'argumente que no hi ha passivitat o inacció administrativa** quan el ciutadà ha complit tots els requisits exigits des de l'inici del seu expedient, i en anteriors queixes així apareix reflectit, i l'Administració no referix, en cap moment, omissió o negligència per part de l'interessat. Tant és així, que és nombrosa la jurisprudència que preveu este fet com a causa determinant en la generació del dret a indemnització que naix de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

D'altra banda, en suport de la nostra argumentació legal, hem de destacar allò que s'ha assenyalat en diverses **sentències de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana**, i en concret la **Sentència 345/14**, que en el seu tercer fonament de dret expressa textualment que “no es pot desconéixer que **la prolongada, defectuosa i morosa tramitació del procediment** encaminat a la determinació dels servicis i prestacions a què haguera tingut dret la persona reconeguda com a dependent, **genera dret a indemnització** —amb base legal— (...) i en el benentés **que este dret naix i deriva de la responsabilitat patrimonial de l'Administració per deficient i anormal funcionament del servici públic**”.

Així mateix, en el seu quart fonament de dret s'assenyala: “Però en els casos (...) en què la resolució dins de termini, o almenys dins d'uns marges de demora raonable, esdevé essencial per la naturalesa de la situació de base (fets determinants), **la demora** constituïx un funcionament anormal de l'Administració que **dóna dret al rescabament de danys i perjudicis**, en els termes també previstos per l'ordenament”.

Quant a la manifesta demora en la resolució objecte de la present queixa, el Tribunal explicita: “I això sense que aparega evidenciat que esta demora va estar motivada per una causa justificada i raonable, sinó exclusivament, **per la falta d'impuls de l'òrgan administratiu i funcionari responsable de la tramitació**”.

Recorda la Sala l'especial situació en què es troben estes persones quan recull en la seua Sentència el següent:

«No en va, la normativa sobre dependència (...) destaca com a objectius fonamentals els de promoció de l'autonomia personal de les persones les deficiències i/o patiments físics i/o psicològics de les quals —d'envergadura, a la qual cosa s'unix moltes vegades l'elevada edat de l'interessat— els fan creditors d'“ajuda” institucional, amb vista al desenvolupament d'una vida digna, i és per això que el “temps” que l'Administració ha d'emprar per a determinar la mesures necessàries amb vista a **atendre les necessitats d'estes persones, amb dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària**, ha de ser l'indispensable i necessari (...).»

**2a. La concessió de les prestacions està condicionada a les disponibilitats pressupostàries de la Generalitat (...), per primera vegada la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'any 2014 reconeix als crèdits destinats al pagament de les prestacions per a l'atenció de la dependència la condició de crèdits de**

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Codi de validació: *****	Data de registre: 11/02/2015	Pàgina: 5

**reconeixement preceptiu, la qual cosa facilitarà, sens dubte, una tramitació més àgil de les prestacions reconegudes pels òrgans d'esta Conselleria.**

En les últimes dècades, en l'àmbit dels servicis socials s'ha evolucionat cap al reconeixement de drets subjectius que permeten la seua exigència, si fóra el cas, fins i tot davant dels tribunals de justícia.

En l'àmbit concret de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha estat considerat com un “dret subjectiu perfecte” invocable davant dels tribunals, atés el caràcter públic de les prestacions del sistema, la universalitat en l'accés a estes, com també el dret de la ciutadania a iniciar les accions administratives i jurisdiccionals en defensa d'este dret (art. 1 i 4 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre).

Atenent a la consideració de “dret subjectiu perfecte”, l'assignació de les prestacions necessàries per a atendre les necessitats de les persones valorades en un grau de dependència en vigor no es pot condicionar —com indica en el seu informe la Conselleria de Benestar Social— a les disponibilitats pressupostàries, i ha d'existir consignació pressupostària suficient per a fer possible l'efectivitat del dret, dins del termini legalment establert.

De la mateixa manera, el reconeixement als crèdits destinats al pagament de les prestacions per a l'atenció de la dependència, de la condició de **crèdits de reconeixement preceptius**, introduïda en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'any 2014, **sembla que no ha produït els efectes esperats**, atés que segueixen presentant-se davant d'esta institució queixes, com l'actual, en què **es produïxen demores en la resolució del PIA de fins a 52 mesos**.

A la vista de tot això i de conformitat amb el que estableix l'article 29.1 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, es formula el següent:

**RECOMANACIÓ** a la Conselleria de Benestar Social que, després de **52 mesos de tramitació de l'expedient**, i atés que ha incomplert àmpliament l'obligació legal de resoldre dins del termini de sis mesos, de manera urgent reconega i atorgue les prestacions que corresponguen, d'acord amb la valoració i el Programa Individual d'Atenció.

**RECOMANACIÓ** del reconeixement del dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, els quals han de ser computats des del 15 de setembre del 2010, dia següent a la sol·licitud de la nova valoració, fins a la data en què es resolga el Programa Individual d'Atenció.

**RECOMANACIÓ** a la Conselleria de Benestar Social, que consigne les dotacions pressupostàries necessàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert, i que els done prioritat, atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 11/02/2015

Pàgina: 6

Creiem necessari **RECORDAR** a la Conselleria de Benestar Social **l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment d'esta obligació** augmenta la **incertesa** que es deriva de la **falta de resolució** i amplia, encara més si és possible, el **patiment que estan suportant les persones dependents i les seues famílies**, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual. A més, cal no oblidar la situació d'indefensió **jurídica** que es genera a la ciutadania amb l'incompliment dels terminis legalment establits, sobretot davant dels casos de **silenci administratiu**, com és el que ens ocupa.

Li agraïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta les recomanacions i el recordatori que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-los.

Perquè en prenga coneixement li fem saber, igualment, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat la present resolució, esta s'inserirà en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Codi de validació:</b> *****	<b>Data de registre:</b> 11/02/2015	<b>Pàgina:</b> 7