



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
28/10/2016
EIXIDA NÚM. 23521

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1611261
=====

Asunto: Dependencia. Solicitud retroactividad por herederos.

Hble. Sra. Consellera:

Una vez recibido el informe requerido a la Conselleria, tras la queja presentada por D. (...) ante esta institución con el número y asunto arriba indicados, constatamos que su madre, **Dña. (...)**, que tenía el **DNI (...)**, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 21/10/2011. Posteriormente, el 09/01/2013 se aprobó la resolución de Grado, otorgándole un Grado 2, concluyendo este proceso el 30/10/2015 con la aprobación del PIA reconociéndole su derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Sin embargo, su madre falleció días después, el 11 de noviembre de 2015.

El interesado, como único heredero y cuidador no profesional de su madre, solicitó el 8 de abril de 2016 las prestaciones, en concepto de retroactividad, que su madre debía haber cobrado en vida y que por la demora imputable a la administración no lo hizo, mediando 48 meses desde la solicitud del reconocimiento de su situación de dependencia hasta el fallecimiento. A pesar de ello, la administración no ha respondido a su solicitud.

Requerimos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 13/07/2016, y reiteramos la petición el 17/08/2016, el 06/09/2016 y el 04/10/2016. Finalmente, con fecha 26/09/2016 y entrada en esta institución el 14/10/2016, tenemos conocimiento del siguiente informe:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de diciembre de 2015 se notificó la resolución de su Programa Individual de Atención de fecha 30 de octubre de 2015, en el que se le reconocía una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales con fecha de efectos 22 de abril de 2012. Posteriormente, hemos tenido conocimiento de que se ha producido el fallecimiento de la persona interesada con fecha 11 de noviembre de 2015. Este hecho no afecta a los efectos económicos que ya se hayan reconocido en virtud de la Resolución del Programa Individual de Atención; por tanto, los herederos tienen derecho a su percepción.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 28/10/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

El nuevo equipo de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha procedido a simplificar la documentación exigida a los herederos para acreditar su condición y facilitar el ejercicio de su derecho. En consecuencia, le adjuntamos esta solicitud para que la persona que formula la queja pueda agilizar dicho trámite.

La Conselleria nos remitió, como indicaba aunque de manera innecesaria, la documentación que deseaba que cumplimentase al interesado, confiando esta institución en que se lo hubiese remitido directamente y con antelación a la persona afectada.

Trasladamos dicho informe al interesado para que realizase las alegaciones que estimase oportunas, y nos respondió afirmando que la documentación que la Conselleria le reclamaba había sido entregada el 08/04/2016 y completada el 12/05/2016, no recibiendo por parte de la Conselleria comunicación alguna posteriormente.

Es evidente en éste y en otros muchos casos similares que esta institución está conociendo que la actuación de la administración ha sido escrupulosa dado que claramente advierte en el modelo de instancia de solicitud de cobro de prestaciones de dependencia, cuando existan pagos pendientes a favor de herederos, que **«la documentación entregada de forma INCOMPLETA no permite la tramitación del pago de la retroactividad reconocida a los herederos del titular de la prestación»**.

Sin embargo, estimamos que cabe una mayor diligencia en el seguimiento de cada caso por parte de la administración dado que la documentación que se ha de aportar puede no estar exenta de dificultades, tanto de obtención como de comprensión, para muchos ciudadanos, a pesar de la simplificación producida.

La Conselleria exige, en la instancia citada, originales o fotocopias compulsadas de los siguientes documentos:

- Certificación del registro de últimas voluntades.
- Testamento, o en su defecto (cuando no hay testamento) Declaración de Herederos Intestados o Abintestato.
- DNI de los herederos.
- Cumplimentación del ANEXO I «Declaración», en el que los herederos designan a uno de ellos como representante de todos frente a 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.

- 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 de terceros siempre ha de ser ORIGINAL.
- Cuando alguno de los herederos haya fallecido tendrá que presentarse, **ADICIONALMENTE**, una instancia a la que se acompaña la siguiente documentación respecto del heredero fallecido: certificado de últimas voluntades, testamento o en su defecto, declaración de herederos intestados o abintestato, DNI de los herederos o autorización de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad. Además, la declaración del Anexo I, habrá de ser conjunta de los herederos iniciales más los herederos del fallecido, designando a uno de todos ellos,

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 28/10/2016

Página: 2

como heredero que llevará a cabo las gestiones con la administración, y la cuenta donde ha de ingresarse el dinero.

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, ésta no las había podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Por tanto, acreditada la voluntad de los herederos de percibir lo que se les ha reconocido, al haber presentado una documentación inicial, y habiendo asumido la administración cierta responsabilidad en la demora al reconocer la retroactividad, estimamos que la diligencia exigida a la administración debería conllevar que actuase de manera positiva reclamando o advirtiendo al ciudadano de que la documentación fue presentada de manera incompleta para proceder al pago de la retroactividad, si es el caso.

La habitual demora en el pago de este tipo de prestaciones a los herederos ha conllevado desgraciadamente que los ciudadanos crean que no perciben las prestaciones reconocidas bien por falta de voluntad o 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, pasados los años, indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido.

Cabría apuntar a cierta inacción por parte de los órganos encargados de la tramitación que sí pueden detectar la omisión o negligencia por parte del ciudadano y podrían impulsar el referido expediente con una simple comunicación en la que se le advierta de su deficiencia. Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando el heredero ya ha manifestado su voluntad de cobrar las prestaciones que se le debían a la persona fallecida pues presentó documentación en este sentido aunque lo hiciera de manera incompleta.

Pero además, y en este caso en particular, y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y de 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 de la persona dependiente fallecida 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 de la persona 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 apenas unos días después de la aprobación del PIA por lo que la anterior argumentación hubiese evitado mayores problemas.

A la vista de estas argumentaciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes **RECOMENDACIONES** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

Que compruebe la documentación remitida por el ciudadano interesado y le comunique si, en efecto, el expediente está completo a falta de su resolución, o resuelva directamente. En caso de faltar documentación, recomendamos que comunique esta circunstancia al interesado a la mayor urgencia.

Que proceda a otorgar las prestaciones que correspondan a los herederos, sin más dilaciones y en un único pago.

Que adecúe 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.

Que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias, a fin de hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

Y **SUGERIMOS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en los casos de fallecimiento de una persona dependiente que tenga reconocido el derecho a las prestaciones por la aprobación previa del PIA, se estudie la posibilidad de ingresar la totalidad de la deuda pendiente en su cuenta bancaria antes de la ejecución de la herencia. De esta manera se evitarían no sólo trámites y gastos a la administración y a los herederos, sino que además la administración, tras el fallecimiento, no derivaría en el tiempo la efectividad real de un derecho que debía haber sido efectivo en vida.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las recomendaciones y el recordatorio que le realizamos o, en su caso, que nos comunique las razones que considere para no aceptarlos.

Para su conocimiento le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 28/10/2016

Página: 4