



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
28/12/2018
EIXIDA NÚM. 32685

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

=====
Ref. queja núm. 1806671
=====

Asunto: Dependencia. Reconocimiento retroactividad herederos.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 17/07/2018, a instancia de D. (...) sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado se deduce que su padre, D. (...), con DNI (...), falleció días después de ser aprobada la resolución PIA que venía reclamando desde hacía casi dos años. De hecho, no llegó a percibir ni mensualidad alguna ni los atrasos que por demora de la administración le reconocieron. El 25 octubre de 2017 sus herederos presentaron una «instancia sobre el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas», aportando la documentación que se les exigió. Sin embargo, transcurridos entonces casi 8 meses, no habían recibido respuesta alguna de la Conselleria.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 18/07/2018, fue requerido el 06/09/2018, el 01/10/2018 y el 26/10/2018. Finalmente, con fecha 30/10/2018, se emitió dicho informe, con entrada en esta institución el 16/11/2018, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 7 de julio de 2017, fue resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoció el derecho a, una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, sustitutiva del Servicio Público Residencial, con una cuantía mensual de 654,37 euros y fecha de efectos de 9 de mayo de 2017.

Conjuntamente con esta resolución se notificó el INICIO DE OFICIO DEL PROCEDIMIENTO para reconocer en favor de (...) los derechos económicos derivados de la atención que había recibido desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta el día anterior a la fecha de efectos económicos de la resolución de Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía y, a este

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 28/12/2018	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		

efecto, se le requirió la documentación necesaria para probar la atención recibida en dicho período.

No obstante se comunica que, con posterioridad a este reconocimiento, tuvimos conocimiento del fallecimiento del interesado con fecha 17 de julio de 2017. Tras el fallecimiento de la persona titular del expediente, sus herederos son los acreedores de estos derechos y, a este efecto, deben personarse en el procedimiento.

En este sentido, con fecha 11 de enero de 2018, consta la entrada de una solicitud sobre pagos de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, solicitud que ha sido trasladada al departamento correspondiente 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 esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

El 20/11/2018 le dimos traslado de este informe al interesado por si estimaba realizar alguna alegación, trámite que no nos consta realizado.

Por tanto, llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de la información que nos remitió la persona interesada y del informe de la Conselleria, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

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 la persona dependiente fallecida no ha podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Es posible la existencia de algún problema en el expediente relativo a una incompleta documentación, pero 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 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 en ningún momento indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido. Sin embargo, ni siquiera esta posibilidad se puede concretar en este caso dado el silencio de la administración.

Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando las personas herederas ya han manifestado su voluntad de cobrar las prestaciones que se le debían a la persona fallecida, pues presentaron documentación en este sentido.

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 haber empezado por 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

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 28/12/2018

Página: 2

de acreditar su condición y aportar un número considerable de documentos. Se trataría de hacer efectivo el reconocimiento del 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 estos y la administración.

En este caso la persona dependiente falleció apenas diez 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 11/1988, 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 a la mayor urgencia.

Que otorgue las prestaciones ya reconocidas y que corresponden 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, 13 en este caso, reclamado los herederos las prestaciones por retroactividad.

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 se valore la posibilidad de ingresar la totalidad de la deuda pendiente en caso de fallecimiento en la cuenta bancaria de la persona dependiente antes de la ejecución de la herencia. De esta manera se evitarían no solo trámites y gastos a la administración y a los herederos, sino que además la administración, tras el fallecimiento, no diferiría la efectividad real de un derecho que debía haber sido real 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 aceptarlas.

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, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 28/12/2018

Página: 4