

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A SERVEIS SOCIALS BÀSICS**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 23 de novembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la negativa que se li abonessin tots els desperfectes que el servei de teleassistència va produir al seu domicili.

Per una errada del servei que es va produir un dia que ella no era al domicili durant l'estiu del 2021, es va disparar l'alarma del servei de teleassistència. Aquest fet va motivar que s'entrés de manera forçosa a casa seva per verificar si era dintre i en quines condicions.

Aquesta entrada forçosa va comportar el trencament d'un vidre i dues mosquiteres, tal com va acreditar la ciutadana amb fotografies. Inicialment la ciutadana va notificar el trencament del vidre, però, després de rebre el pressupost de reparació, va afegir-hi les mosquiteres, perquè la reparació dels desperfectes ocasionats també implicava arranjar aquest elements.

Des del servei de teleassistència, només se li ha abonat una part del pressupost presentat i se li ha comunicat que no es poden fer càrrec del pressupost sencer.

#### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 16 de desembre de 2022, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 23 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, en què s'exposava el següent:

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 16.6, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania.

## 1. Sobre l'actuació del servei

Es considera que l'actuació va ser correcta. Quan no hi ha custòdia de claus, segons el protocol d'actuació del servei, cal mirar de contactar amb les persones usuàries i amb familiars. En aquest cas, es va trucar a la ciutadana, però es rebia el missatge "Fallo en la negociación".

Segons el protocol, en cas que no es pugui contactar amb la persona usuària, s'envia la Unitat Mòbil.

Si es continua sense resposta, s'activa l'actuació dels Bombers.

## 2. Sobre les implicacions de la no custòdia de claus per part del servei

Quan les persones usuàries del servei de teleassistència contracten el servei, s'especifiquen les condicions, els compromisos i les responsabilitats adquirides i es diferencia entre els supòsits de custòdia o no de les claus del domicili.

El servei de teleassistència escollit per la ciutadana no disposava de custòdia de claus del domicili.

En el document relatiu a la cessió de claus que es lliura a la persona usuària, s'hi especifica el següent per als casos en què no s'accepta la custòdia de claus:

### NO CESSIÓ DE CLAUS

Mitjançant la present, declaro que és la meua intenció no cedir les claus del meu domicili a Televida Serveis Socio-sanitaris, SLU, com a empresa prestadora del Servei de Teleassistència Municipal, per portar a terme les accions pertinents en cas d'emergència per accedir al meu habitatge, eximint-los de qualsevol dany que puguin causar al meu domicili.

A banda d'aquesta informació per escrit, el Departament de Coordinació, durant la visita al domicili, explica els avantatges i els inconvenients de fer o no la cessió de les claus.

L'informe municipal incorpora un informe de l'empresa que gestiona el servei, que relata el desenvolupament dels fets:

- En no disposar de la custòdia de claus, l'empresa no està obligada a assumir cap despesa com a conseqüència de l'actuació per emergència.
- Així i tot, l'empresa accedeix a assumir les despeses del trencament dels vidres.
- Aquest compromís fa únicament referència al primer pressupost presentat per la persona usuària. Posteriorment, quasi dos mesos després del dia de l'emergència, la ciutadana presenta un altre pressupost on s'inclou l'arranjament de les mosquiteres. Aquest segon pressupost es desestima.

L'informe d'incidències que fa l'empresa prestadora del servei, exposa el següent:

David Bondia Garcia

08/8/2021: Es rep alarma i s'intenta localitzar la ciutadana. No s'obté resposta i es mobilitza la Unitat Mòbil amb Bombers, atès que no es té custòdia de claus. Bombers trenca una porta de la cuina que dona accés al pati de llums i deixen una nota al domicili, en el qual no hi havia ningú, on expliquen què ha passat. A la tarda, la usuària truca demanant explicacions.

19/8/2021: Es rep una trucada d'una gestoria demanant informació en relació amb l'actuació dels Bombers i preguntant si l'empresa té assegurança per assumir el cost del vidre.

24/8/2021: Truca la usuària amb la representant de la gestoria i demana parlar amb coordinació. Se l'orienta a demanar pressupost i que n'informi quan el tingui per consultar si es pot assumir.

25/8/2021: Es contacta telefònicament amb la ciutadana i aquesta confirma que enviarà un correu electrònic amb el pressupost de la reparació.

22/9/2021: Es rep pressupost de la gestoria i es passa al departament d'administració.

24/9/2021: La usuària posa una queixa perquè encara no se li ha reparat la finestra. Comenta que la situació li ha causat ansietat i que li entren aigua i insectes per la cuina.

28/9/2021: Es demana a la gestoria el número de compte de l'empresa que farà l'arranjament. Es reben les dades el mateix dia i es reenvien al departament d'administració.

30/9/2021: Es dona resposta a la usuària sobre la queixa de data 24/09/2021 i se li indica que no es va rebre el pressupost fins el dia 22/09/2021. No queda conforme. Informa que enviarà un pressupost nou amb la reparació d'unes mosquiteres i un tub.

26/10/2021: Es rep un segon pressupost de la gestoria i es reenvia al departament d'administració perquè el valori.

28/10/2021: S'informa per correu tant la gestoria com la ciutadana que no s'assumeix el segon pressupost i que es farà una transferència pel primer pressupost.

29/10/2021: S'envia un correu informant la gestoria i la ciutadana que la transferència es farà el 08/11/2021.

12/11/2021: Es rep correu electrònic de la gestoria demanant la reconsideració del segon pressupost, així com l'ingrés de la quantitat de la reparació total dels desperfectes. S'informa la gestoria que el pagament es va autoritzar el 08/11/2021, però que, com que el 09/11/2021 era festiu a Madrid, hi ha hagut un endarreriment. També s'informa que es va autoritzar el primer pressupost i que no és possible la modificació.

17/11/2021: Es rep un correu de la ciutadana demanant l'aprovació del segon pressupost pels danys ocasionats a l'agost. Aclareix que, per error, només va enviar el preu del vidre.

30/11/2021: Es demana al departament d'administració el justificant del pagament i es comprova que la data és del 26/11/2021.

## CONSIDERACIONS

El servei de teleassistència forma part dels serveis socials que ofereix l'Administració municipal de Barcelona.

La teleassistència es defineix, a la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona, com un servei permanent, que funciona les 24 hores del dia tots els dies de l'any i té la finalitat ajudar les persones grans, amb discapacitat o dependència perquè puguin continuar vivint al seu domicili amb seguretat i reduint el risc d'aïllament. Actua en casos d'emergència i també de forma preventiva mantenint un contacte telefònic continuat amb la persona usuària.

També s'informa que el servei consisteix en la instal·lació d'un aparell molt senzill a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. Des del Centre d'Atenció hi ha professionals que atenen la consulta i activen, si cal, el recurs més adient a la situació (localitzar familiars o persones de contacte, desplaçar al domicili de la persona usuària una unitat mòbil o activar altres serveis d'urgència, com el 061, Bombers, Guàrdia Urbana, etcètera).

La informació proporcionada des del consistori sobre el servei, per tant, fa referència explícita a l'activació dels serveis d'emergència necessaris per vetllar per la persona usuària, d'acord amb la finalitat del servei de teleassistència.

La promotora de la queixa exposava la seva preocupació pels fets que van causar desperfectes al seu domicili. El seu relat coincideix amb el que ha facilitat l'IMSS. Cap de les dues fonts no permet dilucidar el motiu pel qual es va activar l'alarma.

El protocol del servei estableix que, en cas que això passi, es contactarà amb els telèfons disponibles i, si això no és possible, s'activaran els serveis d'emergència.

Per això, i seguint el protocol, es van activar aquests serveis amb l'objectiu de verificar que la ciutadana estava bé. Els serveis d'emergència van accedir al domicili a través de la porta de la cuina. Van haver de trencar un vidre, atès que no disposaven de les claus de la usuària.

El servei de teleassistència custodia les claus dels domicilis en bona part dels casos amb la finalitat que, si és necessari entrar per una situació d'alarma, no es produeixin desperfectes.

En aquest cas, però, no s'havia fet entrega de les claus i la ciutadana estava informada de com es procediria si hi havia cap emergència. El Document de cessió de claus i el Pacte de prestació del servei feien referència a aquesta qüestió i a l'exempció de responsabilitat per part de l'empresa en cas de desperfecte.

L'article 10.a) de la Llei 12/2007, de serveis socials, assenyala el **dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles**, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, i sobre els drets i els deures de les persones destinatàries i usuàries. En aquest sentit, doncs, **es dona compliment a la**

David Bondia Garcia

**normativa, ja que la ciutadana estava assabentada d'aquesta condició, que accepta en el moment de signar el servei.**

Tot i que l'empresa estava exempta de responsabilitat, va acceptar assumir i costejar els vidres trencats. De l'informe facilitat també se'n desprèn que es van atendre amb diligència les queixes i les trucades de la ciutadana. Per tant, la gestió feta va ser eficaç.

El Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials, diu que el servei de les tecnologies de suport i cura, entre els quals s'inclou el de teleassistència, està destinat a població de risc o amb dependència. El mateix decret estableix que és un servei garantit. La Carta de ciutadania senyala que **les persones destinatàries dels serveis socials tenen dret a rebre una atenció urgent i uns serveis continuats de qualitat. Totes aquestes premisses s'han donat en aquest cas.**

Per tant, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, sobre la base de la informació de què disposa, constata que s'ha actuat segons el que preveu la normativa vigent.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa irregularitat en l'actuació de l'IMSS.**

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, abril de 2022