

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de juny de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en relació amb la manca de solució a l'avaria del botó del Servei de Teleassistència (SAT) de la seva mare.

Hi exposava el següent:

La seva mare feia 91 anys el 29 de juliol i té el grau 1 de dependència.

Des del dia de l'apagada general (28 d'abril de 2025) no li funcionava el botó del SAT. Havien trucat nombroses vegades al telèfon del SAT, a l'Ajuntament (on els havien dit que és un servei de la Diputació), a la Diputació (on els havien dit que ho porta l'empresa).

Finalment, la resposta havia estat que hi ha molta gent en la mateixa situació i que ella té sort que el telèfon li funciona, que prenen nota i que ja ho solucionarien.

La situació els crea un neguit permanent, especialment a les nits, i una sensació gran d'impotència. Ho troben incomprensible.



Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la [comissionada d'Acció Social i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana \(DIAC\)](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Els dies 30 de juny de 2025 i 3 de juliol de 2025, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 21 de juliol de 2025 i 14 de juliol de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions municipals dutes a terme.

CONSIDERACIONS

1. Sobre l'actuació del servei d'atenció telefònica municipal (010)

Des de la DIAC s'informa aquesta Sindicatura que el protocol existent quan una persona truca al 010 per comunicar una incidència sobre el Servei de Teleassistència és donar el telèfon de contacte del servei, concretament el de l'empresa prestadora, el telèfon 935 479 200.

Si la persona vol posar una queixa, s'introdueix a l'aplicació IRIS (sistema informàtic per a la gestió de comunicacions de la ciutadania, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments).

Amb aquest sistema, s'envia la queixa a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), responsable del SAT, perquè la gestionin i hi donin resposta.

Es va poder localitzar una queixa de la ciutadana sobre el SAT, de data 30 de juny de 2025, que s'havia adreçat a l'IMSS i que constava pendent de resposta el dia 7 de juliol de 2025.

A partir de la informació facilitada, observem que el protocol previst en el 010 obeeix als principis de racionalitat i agilitat en els processos, atès que facilitar el telèfon de l'empresa prestadora del servei hauria de ser el canal més directe per fer possible la comunicació directa entre la persona usuària (o el seu entorn cuidador) i la prestadora del servei, de manera que es pugui solucionar la incidència com més aviat millor.

Quant a la gestió de la queixa, es va seguir el que preveu el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, pel qual es regula l'IRIS, fent-la arribar a l'organisme corresponent.

Segons l'article 8 d'aquest decret, el termini màxim per donar-hi resposta és de trenta dies. Així, doncs, en el cas analitzat, entre el 30 de juny i el 7 de juliol encara no havia transcorregut aquest termini.

De l'informe municipal no es pot obtenir informació addicional sobre l'origen de l'orientació –incorrecta– d'adreçar-se a la Diputació, i a manca de més dades, la Sindicatura no pot analitzar aquesta qüestió.

Malgrat que la Sindicatura observa que el circuit vinculat amb el telèfon d'informació i tramitació municipal hauria actuat segons les previsions, en aquest cas el servei a la ciutadania, responsabilitat que, al nostre entendre, recau en el servei que gestiona el SAT, no ha pogut ser eficaç.

2. Incidències generades a partir de l'apagada general

L'informe municipal exposa que l'apagada general del 28 d'abril de 2025 va tenir impacte en el funcionament de la tecnologia del Servei de Teleassistència, en què es va produir un increment en el nombre d'incidències tècniques.

L'augment de les incidències va dificultar la resolució d'aquestes en els terminis establerts per contracte.

El servei va fer un seguiment de la gestió de les incidències, i hi va definir accions i establir prioritats en les intervencions.

Aquesta Sindicatura vol expressar el reconeixement per a totes les persones treballadores dels serveis públics que van desenvolupar una gran tasca, durant el dia de l'apagada i posteriors, per poder donar resposta a urgències i incidències, especialment amb els col·lectius de persones més vulnerables. Entre aquests equips també es troben els del SAT municipal.

També és comprensible que una circumstància tan excepcional com l'apagada general, amb afectacions a tots els àmbits, impactés més encara en els dispositius tecnològics.

Però cal tenir en compte que el SAT és un servei pensat especialment per a poder comunicar situacions d'urgència. No obstant això, en l'informe municipal no s'esmenten actuacions especials que es duguessin a terme en dies posteriors per poder anar solucionant les incidències i no demorar-les excessivament.

Aquella experiència ha de servir per poder actuar de forma més ràpida i proactiva en ocasions futures i hipotètiques d'apagada general. Així doncs, des d'aquesta Sindicatura **es recomana que, en cas que no s'hagi fet ja, es dissenyin dispositius i mecanismes davant emergències generalitzades.**

3. Sobre l'actuació des del Servei de teleassistència

L'informe de l'IMSS exposa que el servei es presta a través de dos elements tecnològics diferenciats:

- El terminal domiciliari, que és el que estableix comunicació amb el centre d'atenció de teleassistència.
- La unitat de control remot (UCR) o "medalla" que connecta amb el terminal.

Es detallen les gestions fetes en relació amb aquest servei particular:

- Els dies 17 i 30 d'abril de 2025 es va fer una comprovació automàtica del funcionament correcte del dispositiu.

- El dia 6 de maig de 2025 es va rebre una trucada del terminal per part de la persona usuària, la qual va manifestar que l'estava provant després de l'apagada general. Es va atendre la demanda i es va confirmar que el terminal funcionava correctament.
- El 12 de maig de 2025, la cuidadora de la usuària va contactar amb el servei per mitjà del terminal per informar que la UCR no funcionava des de l'apagada general. Es va comprovar que no constava cap avís al sistema informant de bateria baixa de la UCR i es va generar una incidència per a visita tècnica. Es va informar la cuidadora que s'establiria un nou contacte per programar la visita tècnica.
- A partir d'aquella data el servei va rebre un total de 6 trucades reclamant la solució de l'avaría de la UCR (els dies 14 i 23 de maig i 6, 25 i 30 de juny). El centre d'atenció de teleassistència va traslladar, en cada trucada, la petició al departament de programació. Es va explicar a la ciutadana que hi havia demora en les visites tècniques per l'acumulació d'avaries amb motiu de l'apagada general.
- En data 4 de juliol de 2025, el departament de programació estableix contacte amb el domicili per concertar-hi una visita per a l'endemà.
- El dia 5 de juliol de 2025, el tècnic es va desplaçar al domicili i, després de comprovar la UCR, decideix deixar la mateixa, atès que va verificar-ne el funcionament correcte.

El servei reconeix, a l'informe que s'ha fet arribar a la Sindicatura, que no es va donar resposta en el termini estipulat al contracte i manifesten les seves disculpes en la demora de la resolució de la incidència.

Aquesta Sindicatura vol destacar el reconeixement de la manca d'eficàcia i les disculpes expressades.

No obstant això, és evident que el temps que es va demorar en atendre i resoldre la incidència amb la UCR va ser excessiu. El plec de condicions tècniques particulars del

Servei de Teleassistència estableix, al punt 5.1.4.3, que el termini màxim per a la resolució d'averies que no afectin el terminal, com en aquest cas, és de set dies. Però en aquest cas, entre el 12 de maig i el 5 de juliol van transcórrer vuit setmanes, un termini que excedeix molt del previst al contracte, i que no és gens fàcil de justificar quan ja havien transcorregut més de dos mesos des de l'apagada general.

Aquest retard, però, no només posa de manifest l'incompliment dels terminis estipulats al contracte, sinó que també pot generar dubtes sobre les prioritats establertes, ja que la ciutadana usuària afectada té 91 anys, així com una manca de gestió activa de la incidència, que hauria requerit mecanismes de resposta més àgils i una comunicació més efectiva i propera, així com un control i seguiment de l'evolució del cas.

Per tant, **cal que es prenguin les mesures correctores necessàries per fer el seguiment de les condicions del contracte, de manera que es donin plenes garanties d'un servei de qualitat a les persones usuàries del SAT.**

4. La interlocució amb les persones usuàries i el dret a la informació

Les informacions aportades a la Sindicatura permeten observar una manca d'informació clara a la família durant el temps que es va mantenir la incidència, atès que no se li facilitava un calendari estimat de resolució, ni dades sobre cap seguiment actiu del procés.

El dret a la informació es troba recollit a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans de la ciutat i a la Carta de ciutadania-Carta de drets i deures de Barcelona. Així mateix, el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials (en els quals s'emmarca el SAT) s'estableix a l'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, en què es determina que les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles.

De fet, el plec de clàusules tècniques particulars del SAT conté una clàusula específica, número 11, sobre els drets i deures de les persones usuàries, en què s'estableix el dret a rebre informació sobre el servei.

Així, doncs, **cal garantir que les persones afectades per una incidència disposin d'informació precisa de quan es preveu resoldre-la, fet que a més té una incidència molt important en l'organització en l'àmbit de les cures.**

També cal recordar que el mateix plec preveu, al punt 5.10.2, la possibilitat d'emetre comunicacions massives en determinats supòsits. Desconeixem si es va utilitzar aquesta forma de comunicació en ocasió de l'apagada general, però entenem que pot ser una eina efectiva per poder fer arribar informacions bàsiques a totes les persones usuàries en situacions d'emergència i incidències massives tan bon punt sigui possible.

DECISIÓ

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, **l'actuació municipal ha de millorar en eficàcia, pel que fa a les garanties del SAT, d'acord amb les condicions del contracte i amb el dret a la informació de les persones usuàries.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social que**, en cas que no s'hagi fet ja, es dissenyin preventivament dispositius i mecanismes per poder abordar i gestionar adequadament el SAT davant emergències generalitzades.
- **Recomanar a la comissionada d'Acció Social que** es prenguin les mesures correctores necessàries per fer seguiment de les condicions del contracte i donar plenes garanties d'un servei de qualitat a les persones usuàries del SAT.
- **Recordar a la comissionada d'Acció Social** que cal garantir que les persones afectades per una incidència han de poder disposar d'informació precisa de quan es preveu resoldre-la.

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