

RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 d'agost de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb el mal funcionament del Servei de Teleassistència (SAT) que, des de fa més de dos mesos, fa molt de soroll. Tot i la petició que l'arreglin, no n'obté resposta.

Hi exposava el següent:

A principis del mes de juny li van canviar l'aparell de teleassistència (sense que ho hagués demanat i sense que ella hagués detectat cap anomalia).

En el moment de la instal·lació, el tècnic li va dir que anés fent proves per verificar que funcionava correctament.

Des de la primera prova va poder constatar que hi havia problemes de so, ja que no la podien sentir i ella tampoc no podia sentir l'altra part. Posant el cap al costat de l'aparell podia mantenir una mínima conversa en la qual li deien que passaven l'avís a l'empresa externa que ho porta.

Malgrat això, fa més de dos mesos que es troba en aquesta situació.

Té 73 anys i dificultat de moviment a conseqüència d'una operació de pròtesi de genoll fracassada, motiu pel qual té reconeguda una discapacitat.



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 Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 20 d'agost de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 d'octubre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. De les accions per arreglar les deficiències

La ciutadana planteja que, des del mes de juny i fins al moment en què va fer arribar la queixa a la Sindicatura, havia tingut problemes amb l'aparell del SAT. També es referia a un canvi d'aparell que ella no havia sol·licitat, ja que no havia detectat cap anomalia.

L'informe municipal aporta dades sobre aquesta qüestió i diferencia entre dues avaries que van afectar el terminal de la persona usuària.

Una primera avaria (la que va requerir el canvi de l'aparell) va ser detectada en la trucada de servei que s'efectua per fer seguiment, de data 12 de maig de 2025. En aquell moment es va comprovar que, malgrat que entraven les trucades al centre d'atenció, no era possible establir comunicació amb la persona usuària.

Aquesta avaria va quedar resolta en data 11 de juny de 2025, quan un tècnic va acudir al domicili de la persona usuària i, després de comprovar el problema, va canviar el terminal de teleassistència. El tècnic va fer proves en el terminal, el polsador i el dispositiu de fum, i tot funcionava correctament.

Hi va haver una segona avaria, de la qual es va tenir coneixement en data 16 de juliol, quan la ciutadana va trucar al SAT per comprovar el terminal, com li havia recomanat el tècnic, i es va constatar que no se sentia bé a la ciutadana i ella tampoc sentia bé als interlocutors del servei.

Aquesta incidència es va resoldre en data 2 de setembre de 2025, quan un tècnic va acudir al domicili, va solucionar l'avaría i va fer les comprovacions necessàries.

De l'anàlisi dels fets exposats, es constata que la persona usuària va patir dues incidències diferenciades en el funcionament del servei, amb terminis de resolució de **30 dies** en el primer cas (del 12 de maig a l'11 de juny de 2025) i de **48 dies** en el segon (del 16 de juliol al 2 de setembre de 2025).

Aquests terminis resulten clarament excessius per a un servei essencial adreçat a persones grans i/o amb discapacitat o dependència reconeguda. No es va aplicar cap alerta de prioritat, malgrat les comunicacions anteriors de l'existència de les incidències i la verificació que persistien.

El punt 5.14.3 del Plec de condicions tècniques particulars del Servei de Teleassistència estableix el següent:

En les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei de teleassistència essencial i/o el correcte funcionament de la UCR, **les reparacions, reposicions o substitucions s'hauran de realitzar en un període no superior a 24 hores des de la detecció o avís de l'avaría**, incloent també les avaries del dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral. L'adjudicatària haurà de garantir la reposició immediata, en cas necessari, dels equips instal·lats. **El termini màxim per a la resolució de la resta d'avaries serà de 7 dies des de la seva detecció o des de l'avís de l'avaría**, havent-se de realitzar la comunicació per programar la visita domiciliària amb la persona usuària o el seu contacte, dins de les primeres 24 hores hàbils d'aquest termini.

Per tant, en ambdós casos es van superar àmpliament els terminis previstos en el contracte, el que posa de manifest una adequació insuficient de la gestió tècnica i de la supervisió del servei.

Cal afegir que, tot i que en ambdues actuacions es va substituir o reparar l'aparell, no consta cap informació que identifiqui les causes de la tardança a l'hora de resoldre les incidències ni mesures que garanteixin que el problema no es repetirà.

Durant aquest període, la persona afectada ha estat potencialment desprotegida davant d'una possible emergència, atès que el dispositiu no garantia la comunicació bidireccional amb el centre d'atenció.

En aquest sentit, també cal subratllar que la clàusula 11 dels plecs de condicions tècniques particulars, sobre els drets i deures de les persones usuàries del SAT, inclou el dret a rebre el servei de forma continuada, així com el dret a rebre un servei de qualitat, drets que en aquest cas han estat vulnerats pel retard en la reparació de les incidències.

Per tot el que s'ha exposat, es recomana que es prenguin les mesures correctores necessàries per donar garanties plenes d'un servei de qualitat a les persones usuàries del SAT.

2. De l'atenció a la ciutadana i la informació facilitada

En relació amb la primera avaria en el servei, i malgrat que es tenia constància de la incidència i se n'havia gestionat la resolució des del 12 de maig, la ciutadana va trucar fins a **tres vegades** (el 20 de maig, el 2 de juny i el 4 de juny) per reclamar la reparació. Se la informava que la incidència estava creada i que la trucarien. La trucada per part del servei s'efectua el 10 de juny i s'hi concerta una visita per al dia següent, que és quan, finalment, es canvia el terminal.

Pel que fa a la segona avaria, de la qual el servei té constància el dia 16 de juliol, la ciutadana truca fins a **quatre vegades** per reclamar que se solucioni.

Així doncs, es constata que la ciutadana va haver de contactar en reiterades ocasions per reclamar la reparació de les incidències, sense rebre informació concreta i veraç sobre els terminis de resolució ni sobre l'estat de la seva petició.

Aquesta situació no s'adiu amb el contingut de l'article 10.a) de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix que en l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles. En la mateixa línia, també s'incompleix el dret, previst en la clàusula 11 dels plecs, a rebre informació sobre els serveis veraç, suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats.

El servei s'ha limitat a comunicar-li que la incidència "estava creada" sense aportar-li més informació sobre la previsió de la reparació. Tampoc s'evidencia un seguiment ni una comunicació proactiva cap a la persona usuària fins que no es resol el problema.

Aquest funcionament pot generar, en les persones usuàries, una percepció de desprotecció, especialment si tenim en compte que es tracta d'un servei que ha de permetre donar una resposta ràpida davant d'alertes de situacions d'emergència, així com garantir la comunicació permanent de la persona usuària amb l'exterior.

A més, s'observen discrepàncies cronològiques entre la versió de la ciutadana (que indica que els problemes de so van aparèixer des del moment de la instal·lació del nou aparell) i la informació registrada pel servei (que situa la segona incidència més d'un mes després). Aquesta diferència pot respondre a deficiències en la comunicació i en el registre de dades.

Per tant, es recomana que es garanteixi, a les persones afectades per una incidència, una informació precisa i fidedigna sobre quan està previst resoldre-la.

3. Del control municipal sobre l'empresa que presta el servei

Des del departament municipal de gestió del SAT s'ha donat trasllat de la incidència a l'empresa adjudicatària i se li ha requerit més eficàcia en la resolució de les avaries. L'empresa està implantant millores, com la incorporació de nous sistemes de gestió que permetin reduir la dependència de processos manuals, optimitzar les rutes de visita tècnica i agrupar serveis, per tal de fer una gestió més eficient de les incidències.

Tanmateix, no s'aporta cap element concret que permeti acreditar l'aplicació efectiva de les millores ni els seus resultats, atès que l'informe municipal no es refereix a indicadors ni a terminis previstos per implantar-les ni valorar-les.

Tampoc no consta que s'hagin avaluat possibles incompliments contractuals ni aplicat mesures correctores o sancionadores derivades dels terminis excessius observats.

El punt 2 de la clàusula 13 dels plecs, sobre la gestió de la qualitat del servei, estableix que l'empresa ha de disposar d'un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiències en la prestació del servei.

També en aquesta línia, el punt 3 de la clàusula 13, sobre els acords de nivell de servei, es refereix a uns acords de nivell de servei (ANS) l'avaluació dels quals ha de permetre un nivell elevat de compliment de les condicions del contracte. De fet, l'ANS 14 tracta justament de la solució de les avaries en els terminis previstos en el contracte.

El contracte, per tant, detalla les condicions de les reparacions de les incidències i aporta mecanismes per avaluar-les, els quals s'han d'aplicar i tenir en compte de forma rigorosa. **És el consistori el que exerceix la capacitat de control i supervisió necessària sobre l'empresa i valora, si escau, les mesures correctores que cal prendre en cas d'incompliment reiterat o d'afectació a persones vulnerables.**

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 de la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat ha de millorar en eficàcia per garantir un servei de qualitat i vetllar per l'exercici del control del servei.](#)

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

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat**, que es vetlli per donar garantia plena de la qualitat del Servei de Teleassistència (SAT).
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que es garanteixi, a les persones afectades per una incidència, una informació precisa i fidedigna sobre quan es preveu resoldre-la.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que es prenguin les mesures correctores necessàries per fer un seguiment i un control acurats del compliment del contracte.

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.

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, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.