



RESOLUCIÓ

Serveis socials bàsics



DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL
CIUTAT EQUITATIVA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 3 de febrer de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Les incidències del servei de teleassistència domiciliària arran de la incompatibilitat tècnica amb la línia telefònica d'un operador i la manca d'alternatives funcionals amb targeta SIM. També exposa la resposta rebuda de l'Ajuntament, en la qual s'atribueix la incidència al canvi de companyia, i reitera la seva queixa sol·licitant una solució efectiva que li garanteixi el dret a un servei de teleassistència operatiu.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 6 de febrer de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 25 de març de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el problema que hi ha hagut amb el servei de teleassistència.

CONSIDERACIONS



L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) informa que en data 6 de desembre de 2025 el Servei de Teleassistència Municipal va registrar diverses alarmes fallides procedents del domicili de la persona usuària, sense que inicialment se'n pogués determinar la causa. Es van fer diversos intents de contacte amb la usuària i amb el seu entorn familiar, sense èxit immediat.

Posteriorment, el seu fill va contactar amb el servei i va informar que s'havia produït un canvi de companyia telefònica amb una altra operadora. En aquell moment se'l va informar que, per les característiques tècniques del terminal instal·lat, aquesta operadora no era compatible amb el servei.

Durant els dies 15, 18, 21 i 24 de desembre de 2025, el servei va dur a terme diverses actuacions de seguiment, en el transcurs de les quals es va orientar la família perquè contactés amb la companyia telefònica amb l'objectiu de revisar la configuració de la línia i garantir-ne la compatibilitat. Així mateix, es va informar de la impossibilitat de substituir el terminal domiciliari de teleassistència instal·lat per un altre dispositiu diferent d'acord amb els criteris tècnics i de procediment vigents.

Pel que fa a les incompatibilitats tècniques, l'IMSS indica que el Servei de Teleassistència Domiciliària, en la seva configuració estàndard, es basa en terminals que funcionen sobre línies telefòniques analògiques o sobre sistemes que en garanteixen una emulació estable i compatible. Aquests dispositius utilitzen protocols específics de comunicació, com ara senyals DTMF i altres sistemes de transmissió propis de la teleassistència que requereixen una línia contínua, sense compressió i amb unes determinades condicions de qualitat.

En aquest sentit, des de l'IMSS s'ha detectat que determinats operadors, entre els quals el que utilitza aquesta ciutadana, fan servir tecnologies de veu sobre IP (VoIP) mitjançant rúters que no sempre garanteixen una compatibilitat correcta amb els terminals analògics tradicionals. En concret, alguns dels rúters instal·lats no proporcionen una emulació de línia analògica adequada, fet que impedeix que el terminal de teleassistència pugui establir una comunicació efectiva amb la central. Aquesta situació pot provocar que el dispositiu aparentment es mantingui operatiu, però sense connexió real, amb l'afectació consegüent per a la seguretat i la continuïtat del servei.

Segons informa l'IMSS, aquesta situació s'ha accentuat especialment després que aquesta companyia introduís, durant l'any 2025, uns nous models de rúters que no són compatibles amb terminals analògics. A més, l'IMSS assenyala que en entorns VoIP es poden produir altres limitacions, com ara la compressió de la senyal de veu (que pot alterar la transmissió dels protocols de teleassistència), les restriccions en determinades numeracions o la necessitat de configuracions específiques del rúter.



Pel que fa a la informació facilitada a la ciutadania, el Pacte de prestació del Servei de Teleassistència estableix que la persona usuària es compromet a comunicar prèviament qualsevol canvi de companyia telefònica, atès que pot afectar el funcionament correcte del servei. Així mateix, s'indica que el servei no es responsabilitza de les incidències derivades de modificacions en el subministrament telefònic. Aquesta informació es facilita en el moment de l'alta, en la documentació contractual i en les comunicacions amb el servei.

El canvi d'operadora fet per la ciutadana sense comunicar-ho prèviament al Servei de Teleassistència, tal com es recull en el Pacte de prestació, va impedir oferir-li una orientació preventiva adequada i va provocar que el servei deixés de funcionar correctament.

Així mateix, en data 21 de gener de 2026, la persona usuària va presentar una queixa mitjançant el sistema IRIS davant l'Ajuntament, que va ser resposta informant-la d'aquests fets i de la necessitat que, per continuar gaudint del Servei de Teleassistència, es dirigís a la companyia telefònica contractada amb l'objectiu que habilités o configurés la línia de manera compatible amb el servei.

El parc de terminals de què disposa el Servei de Teleassistència Municipal és majoritàriament analògic. Actualment, el plec de contractació estableix que només un 25% dels terminals són digitals i que aquests es destinen a persones usuàries amb un nivell 3 de suport i a aproximadament la meitat de les llars ateses amb un nivell 2 de suport, prioritzant, en aquest darrer cas, les llars de persones usuàries que viuen soles. Aquesta ciutadana té assignat un nivell d'atenció 1 i, d'acord amb els criteris vigents, l'IMSS informa que no procedeix substituir-li el terminal instal·lat i indica a la família la necessitat de gestionar amb l'operadora la compatibilitat de la línia o bé disposar d'un servei telefònic compatible.

Actualment, l'IMSS té constància que aquest problema amb aquesta companyia s'ha detectat en 89 llars. Des del Servei de Teleassistència Municipal s'han dut a terme actuacions de seguiment i contacte amb l'operadora, però no es té capacitat d'intervenció sobre les infraestructures ni sobre les configuracions tècniques dels operadors externs. La continuïtat del servei d'aquesta ciutadana resta condicionada al fet que disposi d'una línia compatible o que es faci una adaptació tecnològica en el marc dels criteris establerts inicialment pel Servei.

Aquesta Sindicatura coincideix amb l'IMSS a valorar que **la incidència exposada deriva d'una incompatibilitat tecnològica estructural no imputable al Servei i** produïda arran d'un canvi en el subministrament telefònic del domicili que no es va comunicar prèviament. Tanmateix, vol formular les consideracions següents. Tot i l'existència formal d'informació sobre les condicions del servei i les seves limitacions tècniques, aquesta Sindicatura entén que **cal garantir que aquesta informació sigui realment comprensible, accessible i assumible per les persones usuàries, especialment tenint en compte el perfil**



majoritàriament vulnerable del col·lectiu destinatari del Servei de Teleassistència. El dret a una bona administració exigeix que la informació rellevant no només consti documentalment, sinó que es comuniqui d'una manera clara, reiterada i adaptada, especialment quan del fet de no comprendre-la se'n poden derivar-se conseqüències greus, com la interrupció d'aquest servei essencial.

Així mateix, **el cas posa de manifest la conveniència d'una adaptació progressiva del servei a l'evolució del mercat tecnològic actual,** caracteritzat per la substitució progressiva de les línies analògiques per sistemes de comunicació digital i VoIP. La dependència de terminals que no garanteixen la compatibilitat amb tots els operadors presents al mercat pot generar situacions de desprotecció i desigualtat indirecta entre les persones usuàries i condicionar l'accés efectiu al servei a decisions sobre subministraments que sovint escapen a un coneixement tècnic especialitzat. Aquesta circumstància reforça **la necessitat que l'Administració adopti una actitud més proactiva d'anticipació i adequació tecnològica, amb la finalitat de preservar la continuïtat i l'efectivitat d'un servei amb una funció clara de protecció social de la gent gran.**

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials ha estat correcta.**

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona** que treballi per tenir dispositius compatibles amb els sistemes de totes les companyies que ofereixen el servei de telefonia al mercat.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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".