

**ADMINISTRACIÓN LOCAL
DIPUTACIONES**

Diputación de Badajoz

Área de Presidencia y Relaciones Institucionales

Secretaría General

Badajoz

Anuncio 304/2025

"Aprobación definitiva del Reglamento del servicio de teleasistencia domiciliaria"

APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

El Pleno de la Corporación provincial, en sesión ordinaria celebrada el día 29 de noviembre de 2024, aprobó inicialmente el Reglamento del servicio de teleasistencia de la Diputación Provincial de Badajoz.

El expediente fue sometido a información pública, por plazo de treinta días hábiles, mediante anuncio publicado en el suplemento I del BOP de 29 de noviembre de 2024, y ante la ausencia de reclamaciones o sugerencias, se entiende definitivamente aprobado el acuerdo, hasta entonces provisional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el citado acuerdo de contenido antes expresado, ya definitivo, solo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la presente publicación del texto íntegro de la modificación en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo establecido en el artículo 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 10 y 46 de la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer cualquier otro recurso que estimen oportuno.

En virtud de cuanto antecede, y de conformidad con lo establecido en los artículos 49, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de dos de abril, para facilitar a los operadores jurídicos, unidades administrativas y ciudadanos en general su manejo, se publica en anexo, el texto íntegro de citado Reglamento.

Badajoz, a fecha de la firma digital.- El Presidente, Miguel Ángel Gallardo Miranda.

ANEXO

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

- Preámbulo.
- Artículo 1.- Descripción del servicio.
- Artículo 2.- Objeto, finalidad y ámbito de aplicación.
- Artículo 3.- Carácter del servicio.
- Artículo 4.- Destinatarios del servicio.
- Artículo 5.- Requisitos de acceso.
- Artículo 6.- Prestaciones del servicio.
- Artículo 7.- Tramitación del procedimiento.
 - 7.1.- Solicitud. Inicio.
 - 7.2.- Documentación requerida.
 - 7.3.- Subsanación.

- 7.4.- Resolución del procedimiento.
- Artículo 8.- Lista de espera del servicio.
- Artículo 9.- Derechos de las personas usuarias.
- Artículo 10.- Obligaciones de las personas usuarias.
- Artículo 11.- Incidencias en la prestación del servicio.
 - 11.1.- Baja provisional.
 - 11.2.- Revisión del expediente.
 - 11.3.- Cambio de titularidad.
- Artículo 12.- Extinción del servicio.
- Artículo 13.- Comisión técnica de seguimiento.
- Artículo 14.- Coordinación institucional.
- Artículo 15.- Privacidad y protección de datos de carácter personal.
- Disposición transitoria.- Aplicación del Reglamento a usuarios del servicio.
- Anexo I. Baremo de valoración.
- Anexo II. Fórmula de cálculo nivel de renta.

PREÁMBULO

La Constitución Española de 1978, dentro de los principios rectores de la política social y económica regulados en el capítulo III del Título I, insta a los poderes públicos a asegurar la protección social de las familias, impulsar políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, y promover el bienestar de las personas de la tercera edad, mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

El Estado social y democrático de derecho, tal como se define en la Constitución Española, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones «para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social» (artículo 9.2), así como en el cumplimiento de los objetivos que hagan posible el progreso económico y social.

Por su parte, la Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura, que incluye a la Diputación Provincial dentro de su ámbito de aplicación, establece en su artículo 32.2 que "a las entidades locales les corresponde el desarrollo y la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, en los términos establecidos en la presente ley y en la normativa que sea de aplicación, y se ejercerá bajo los principios generales de coordinación y cooperación que han de regir la actuación administrativa."

El artículo 37.1 del citado texto legal, indica lo siguiente: "las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma deberán, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa, para asegurar la homogeneidad en la prestación de servicios sociales en toda la región, garantizar la continuidad las prestaciones y conseguir una mayor eficiencia del Sistema Público de Servicios Sociales."

La Ley 3/2019, de 22 de enero, de Garantía de la Autonomía Municipal de Extremadura, atribuye a las diputaciones el desarrollo de las funciones de asistencia y cooperación técnica, en la prestación de servicios por parte de los ayuntamientos, especialmente en aquellos que disponen de menor peso poblacional, menos recursos y escasa capacidad de gestión, con el fin de que los ayuntamientos puedan ejercer de forma adecuada el amplio elenco de competencias que les reconoce dicha ley.

Con todo lo anterior, y en el marco de la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión, que establece el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se regula el acceso al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en municipios de menos de 20.000 habitantes, financiado por la Diputación Provincial de Badajoz, como servicio complementario para atender situaciones donde no llegan otras administraciones con competencias en la materia.

La sociedad actual, caracterizada por un aumento en la esperanza de vida y un alto grado de envejecimiento, ha generado la necesidad de garantizar los apoyos necesarios a un número cada vez mayor de personas dependientes y/o de edad avanzada, con graves carencias de autonomía y apoyo social, que requieren de la adecuada prestación de servicios sociales.

Por otra parte, numerosos estudios actuales apuntan a la conveniencia de que las personas permanezcan en su marco natural de convivencia durante el mayor tiempo posible, manteniendo su red de apoyo habitual. De esta manera, Diputación de Badajoz articula el servicio de teleasistencia domiciliaria, para favorecer que las personas que presentan dificultades en su autonomía, puedan permanecer el mayor tiempo posible en su entorno.

El servicio de teleasistencia previene y da respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad, aportando asistencia y apoyo a personas en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras, durante 24 horas todos los días del año.

Dicho servicio moviliza los recursos tecnológicos y sociales necesarios para resolver cualquier situación de necesidad o emergencia, y que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, facilitando el contacto con su entorno social y familiar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

De igual forma, se habilitarán recursos para que personas mayores, en situación de dependencia o vulnerabilidad, mantengan una vida normalizada y la permanencia en el propio entorno, dando continuidad a la prestación de este servicio en los municipios de la provincia, así como mejorarlo y aumentar la calidad en la prestación del mismo, en tanto sea compatible con las funciones y competencias que le determine la ley o en tanto pueda colaborar en las que ésta asigne a los ayuntamientos.

Este reglamento, en concordancia con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, garantiza que la prestación del servicio de teleasistencia se ajuste a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. Asimismo, se establece como una prioridad evitar cargas administrativas innecesarias y dotar al proceso de la agilidad y flexibilidad necesarias para cumplir eficazmente con los objetivos institucionales.

Artículo 1.- Descripción del servicio.

La teleasistencia es un servicio de carácter social, que bajo el soporte de la tecnología facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de vulnerabilidad, por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o a situaciones de enfermedad o desprotección. Está especialmente indicado para aquellas personas que se encuentran en situación de riesgo, vivan solas o pasen mucho tiempo solas.

Este servicio permite, que ante cualquier eventualidad o emergencia, la persona pueda entrar en comunicación con el servicio de atención especializado, que será atendido por profesionales para dar respuesta a la situación presentada.

Además, la teleasistencia debe proporcionar una serie de atenciones personalizadas para mejorar las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana de la persona, potenciar la independencia y facilitar la integración en su entorno habitual de convivencia así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en situaciones de crisis.

El servicio podrá prestarse, bien a través de dispositivos domiciliarios, o bien, a través de dispositivos móviles que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio.

El desarrollo tecnológico amplía la funcionalidad tradicionalmente adscrita a este servicio, posibilitando la incorporación de dispositivos periféricos, elementos tecnológicos no intrusivos, complementarios al terminal de teleasistencia, que proporcionan seguridad y tranquilidad tanto para la persona usuaria como para la familia/cuidador, previniendo situaciones de riesgo, bien por incidencias en el domicilio de la persona usuaria, bien por alteración de los hábitos de la persona usuaria en su domicilio, que puedan mejorar las condiciones de seguridad y acompañamiento de la persona usuaria.

Por otra parte, se favorece la accesibilidad universal para adaptarlas a las rutinas diarias de toda la población susceptible de necesitarla y proporcionar así, la seguridad y autonomía en cualquier situación y lugar.

Artículo 2.- Objeto, finalidad y ámbito de aplicación.

El objeto es regular el servicio de teleasistencia que la Diputación Provincial de Badajoz viene prestando en los municipios de la provincia de menos de 20.000 habitantes, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento. El servicio está destinado a personas que cumplan con una serie de requisitos valorados por los servicios sociales de atención social básica de los citados municipios, sin que ello suponga coste para la persona usuaria.

Los fines que se pretenden conseguir mediante la utilización de este servicio son:

1. Favorecer la permanencia e integración de las personas que se encuentran en situación de riesgo, por razones de edad o discapacidad, en su entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en centros residenciales.
2. Procurar y mantener el mayor grado posible de autonomía e independencia de las personas usuarias en su domicilio.
3. Constituir un medio de apoyo a las familias que asuman el cuidado de personas usuarias.
4. Proporcionar seguridad y atención inmediata en los supuestos de emergencia y responder con la máxima rapidez posible las 24 horas del día los 365 días del año a través de personal especializado.
5. Ofrecer una atención integral a las personas usuarias y a la red socio-asistencial, informando de la situación detectada y a la red de apoyo de la misma.
6. Articular un instrumento que permita aplicar y regular el servicio para determinados sectores de población: Personas mayores y/o con diversidad funcional.
7. Contribuir socialmente para garantizar la prestación del mismo a las personas con escasos recursos económicos.

Artículo 3.- Carácter del servicio.

La Diputación de Badajoz podrá prestar el servicio a las personas que lo demanden, previa valoración positiva de los servicios sociales de atención social básica y/o socio-sanitarios, que serán los encargados de tramitar la solicitud y, en todo caso, dentro de los límites presupuestarios de la partida destinada al efecto en cada ejercicio.

La prestación del servicio de teleasistencia tendrá siempre carácter temporal, no indefinido, pudiendo la Diputación cesar o variar la prestación en función de las circunstancias que justifiquen dichos cambios o del incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 4.- Destinatarios del servicio.

Podrán solicitar el servicio de teleasistencia domiciliaria, a través de los servicios sociales de atención social básica de las entidades locales, todas las personas o grupos familiares residentes en municipios de la provincia menores de 20.000 habitantes y entidades locales menores, que cumplan los siguientes requisitos:

1.- Con carácter general:

Todas aquellas personas o grupos familiares que carezcan de autonomía personal de tipo parcial o total, temporal o definitiva, que se encuentren en situación de riesgo y/o vulnerabilidad para satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios o con la ayuda de familiares, y requieran atención para continuar en su entorno habitual.

2.- Con carácter específico:

- Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otras personas de similares características, y que deseen seguir viviendo en su domicilio.
- Personas que tengan reconocida la condición de discapacidad y se encuentren en situación de riesgo y/o vulnerabilidad.
- Personas que se encuentren en otras situaciones de riesgo, detectadas por los servicios sociales de atención social básica.
- Personas que presenten alteraciones cognitivas moderadas.
- Personas con visibilidad reducida o nula.
- Personas con audición reducida o nula.
- Personas con riesgo alto o medio de caídas.
- Personas con problemas de salud, enfermos crónicos que pueden requerir una rápida asistencia y localización (cardiopatías, diabetes...).

Será titular del servicio de teleasistencia domiciliaria la persona que reúna los requisitos establecidos para su concesión regulados en el artículo 5.

En el caso de que el titular de la prestación conviva con personas que se encuentre en situación de similar riesgo y/o vulnerabilidad, y así aparezca acreditado en los correspondientes informes de los servicios sociales y/o médicos, se adjuntarán dichos informes al expediente del titular del servicio para que, en caso de emergencia, pueda ser prestada a dichas personas la atención que requieran. Por tanto, diferenciamos entre las siguientes personas usuarias:

1. Titular del servicio: Dispone de terminal de persona usuaria y unidad de control remoto. Reúne los requisitos para acceder al servicio y poder disfrutar de todas las prestaciones de TAD.
2. Beneficiarios del servicio: Conviven con el titular del servicio. Puede disfrutar de las prestaciones de servicio de respuesta rápida y movilización de recurso en respuesta de emergencia, pese a no disponer de unidad de control remoto.

Artículo 5.- Requisitos de acceso.

La tramitación del acceso al servicio se hará, en todo caso, a través de los servicios sociales de atención social básica de los municipios donde se encuentre empadronada la persona solicitante.

Las personas solicitantes deben tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, condiciones de habitabilidad adecuadas, así como las de alimentación, higiene personal y del domicilio y cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener empadronamiento en cualquier municipio o entidad local menor de menos de 20.000 habitantes de la provincia de Badajoz.
- b) Que la persona viva sola, o permanezca sola durante la jornada laboral de la persona o personas con las que convive, o acompañada por una persona con dependencia o con un grado reconocido de discapacidad de más del 65%. También podrán acogerse al servicio personas que vivan acompañadas pero necesiten apoyo cuando se encuentren fuera del domicilio por desorientación espacial/temporal o demencia leve.
- c) Que no exista duplicidad del servicio de teleasistencia por parte de otras instituciones públicas.
- d) Presentar una situación de riesgo debido a edad avanzada, enfermedad y/o aislamiento geográfico y social.
- e) Disponer de los medios y recursos necesarios para la instalación, implantación y conectividad de los dispositivos de teleasistencia que la persona usuaria requiera.
- f) No encontrarse en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.

g) Asumir el compromiso de permitir, en casos de emergencia, el acceso al domicilio al personal de los recursos comunitarios movilizados y, asimismo, al personal autorizado para la instalación, mantenimiento y retirada de equipos, y de actuaciones de seguimiento y comprobación de la situación socio-sanitaria de riesgo que determina la prestación del servicio.

h) Autorizar a la Diputación de Badajoz para que los datos y documentos obrantes en el expediente correspondiente a la persona solicitante, puedan ser cedidos a la entidad adjudicataria del servicio de teleasistencia, en su caso, a fin de prestar correcta y adecuadamente el mismo.

i) Aceptar voluntaria y conscientemente las condiciones del servicio.

Artículo 6.- Prestaciones del servicio.

El servicio de teleasistencia domiciliaria se prestará de acuerdo a lo establecido en la norma UNE 158401 "Gestión del Servicio de Teleasistencia. Requisitos" y contendrá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

1. Apoyo inmediato y de forma permanente, ante cualquier situación de emergencia, mediante la movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios.
2. Seguimiento permanente de las personas usuarias y del sistema técnico instalado.
3. Apoyo psico-social a las personas usuarias, proporcionando compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.

Las prestaciones del servicio de teleasistencia, arriba citadas, se llevarán a cabo a través de diferentes tipos de llamadas que realizará la central de alarmas y que se concretan en:

1. Servicio de respuesta rápida: Permite, mediante tecnologías aplicadas al efecto, establecer una comunicación entre la persona usuaria y el centro de atención, que será atendido por personal cualificado durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Facilita el intercambio de información sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio.
2. Movilización de recursos en respuesta de emergencia: Recursos propios de la entidad adjudicataria, de la persona beneficiaria y/o familia, así como de los recursos comunitarios disponibles, ante situaciones de emergencia sanitaria, doméstica o social. Se producen en situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno.
3. De seguimiento: Seguimiento permanente desde el centro de atención, que efectuará una llamada al menos cada diez días al usuario, excepto cuando las personas usuarias, por deseo expreso, soliciten un número menor de llamadas al mes, o cuando los técnicos de los servicios sociales de atención social básica, en caso de mayor vulnerabilidad o situación de riesgo, determinen una mayor frecuencia de llamadas.
4. De atención interpersonal: Con estas comunicaciones se pretende realizar una atención personal a la persona usuaria, que podrá iniciarse bien por iniciativa de la entidad prestadora, bien por iniciativa de los técnicos de los servicios sociales, o a petición de las personas beneficiarias.
5. Llamadas de agenda-recordatorio, para recordar datos importantes sobre la salud (medicación, citas médicas), gestiones sociales y otras.
6. Llamadas de cortesía, felicitaciones de santo o cumpleaños, interés en situaciones de convalecencia, vuelta de vacaciones, etc.
7. Llamadas informativas sobre asuntos y actividades de interés para las personas beneficiarias.
8. Llamadas a petición de la persona beneficiaria, por algún tema concreto de su interés, calendarización del seguimiento, etc.
9. Avisos producidos por el sistema: Por avería técnica del sistema, generadas por falta conexión de la red eléctrica, baja carga de la batería de la unidad de control remoto, baja carga de la batería del terminal, cortes de conexión del terminal a la red eléctrica, etc.
10. En caso de discapacidad auditiva la prestación del servicio, en lo relativo a comunicaciones y seguimiento se adaptará a las peculiaridades de dicha discapacidad.

Artículo 7.- Tramitación del procedimiento.

El marco normativo aplicable en la tramitación del expediente, será lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1.- Solicitud inicio.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las solicitudes se tramitarán exclusivamente a través de medios electrónicos, mediante la presentación de modelos normalizados publicados en la Web del área con competencias en materia de Políticas Sociales de la

Diputación de Badajoz, e irán acompañadas de la documentación requerida en el presente reglamento. Los modelos normalizados serán aprobados mediante resolución del Presidente/a o del Diputado/a Delegado/a competente por delegación.

La solicitud se tramitará exclusivamente a través de la sede electrónica de la Diputación de Badajoz, cuyos trámites estarán disponibles durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

La tramitación electrónica será obligatoria en todas las fases del procedimiento.

El acceso a la sede electrónica deberá realizarse con certificado digital de representación de la entidad emitido a favor de el/la representante legal de la misma.

Los pasos a seguir para realizar el acceso son:

1. Entrar en la sede electrónica de la Diputación de Badajoz.
2. Acceder como entidad local.
3. En trámites por delegaciones para entidades locales y AAPP, seleccionar el área competente en materia de Políticas Sociales.
4. Seleccionar el trámite "Solicitud de teleasistencia".
5. Identificarse con el certificado digital de representación de el/la representante legal de la entidad.
6. Cumplimentar los datos correspondientes a la entidad y a el/la representante legal de la entidad.
7. Cumplimentar el formulario correspondiente a la solicitud del servicio.
8. Adjuntar los anexos y otros documentos requeridos.
9. Verificar los datos de el/la interesado/ y representante, la solicitud correspondiente a la convocatoria y los anexos y documentos adjuntados.
10. Firmar y finalizar.

La solicitud irá firmada por la persona interesada o su representante legal.

Se procederá excepcionalmente de oficio si, a instancias del/la trabajador/a social correspondiente, las necesidades y/o circunstancias del caso así lo creyesen conveniente.

Las personas interesadas, podrán conocer en cada momento la situación de la tramitación de su expediente.

2.- Documentación requerida.

La documentación a presentar junto a la solicitud del servicio de teleasistencia, será la siguiente:

1. DNI de la persona solicitante o autorización para comprobar su identidad.
2. En el caso de que la solicitud se tramite a través de una persona representante, documentación o trámite que lo acredite.
3. Certificado de empadronamiento o autorización para comprobar su residencia.
4. Informe social según el modelo normalizado aprobado, emitido por el servicio social de atención social básica correspondiente. En el mismo, el/la profesional del servicio debe hacer constar toda la información relativa a su situación personal, sociofamiliar, de vivienda, económica y edad, informando al efecto, que dichos datos han sido comprobados y son ciertos, así como ficha de datos relativos a contactos en situación de emergencia, custodia de llaves, etcétera.
5. Informe médico según el modelo normalizado aprobado, en el que se haga constar la posible situación de riesgo sanitario, con una descripción de los diagnósticos relativos a las patologías que sufre la persona y los tratamientos correspondientes que sean relevantes firmado por el responsable facultativo correspondiente. No se admitirá la historia clínica del/la usuario/a.
6. Copia de la última declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio anterior de todas las personas que formen parte de la unidad familiar de convivencia. Esta documentación se podrá sustituir por la autorización para comprobar dichos datos en la solicitud marcando la casilla correspondiente, debiendo firmar la misma, en ese caso, todas las personas que formen parte de la unidad familiar de convivencia.

En aquellos casos en que se considere necesario, se podrá en cualquier momento a lo largo del procedimiento, requerir a la persona solicitante cuanta documentación complementaria se estime necesaria.

La falsedad y/o ocultación de datos dará lugar a la pérdida de la condición de beneficiario/a del servicio, sin perjuicio de las responsabilidades en que se pudiera incurrir.

Con independencia de los documentos que deben acompañar a la solicitud citada anteriormente, los servicios sociales de atención social básica podrán exigir otros documentos complementarios que, durante la tramitación del expediente, estimen oportunos, en relación con la prestación solicitada.

De conformidad con lo establecido en el artículo 28.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, salvo que conste su oposición expresa, tampoco deberán adjuntar a su solicitud los documentos ya aportados con anterioridad a cualquier administración pública, bastando con que se indique en el apartado destinado al efecto en el anexo. En cualquier caso, si no fuera posible recabar los documentos, se podrá solicitar su aportación al interesado.

3.- Subsanación.

Cuando exista la obligación para el/la interesado/a de relacionarse a través de medios electrónicos y este/a no los hubiese utilizado, o la documentación presentada estuviera incompleta o resultara insuficiente para la tramitación del servicio, la Diputación de Badajoz requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo al/la interesado/a, o en su caso su representante, que, de no ser atendido el requerimiento en el plazo de diez días, se le tendrá por desistido/a de su solicitud o se le podrá declarar decaído/a en su derecho al trámite correspondiente, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

4.- Resolución del procedimiento.

El expediente será resuelto mediante resolución del Presidente/a o del Diputado/a Delegado/a competente por delegación, motivado previo informe de valoración de la Diputación Provincial, emitido por la Dirección o Coordinación del área competente en la materia. La resolución se comunicará, además de a la entidad prestataria del servicio, a la persona interesada y al Servicio Social de Atención Social Básica que tramitó la solicitud.

Una vez concedido el servicio de teleasistencia, se procederá a la instalación de los dispositivos pertinentes por parte de la entidad prestataria del servicio en el domicilio de la persona solicitante siguiendo el protocolo de actuación establecido en los pliegos en el plazo máximo de 10 días a contar desde la fecha de la comunicación. Si por causas imputables a la persona no pudiera instalarse el dispositivo en el plazo de tres meses desde la fecha de la comunicación, se producirá la terminación del procedimiento en los términos establecidos en el artículo 84.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiéndose iniciar un nuevo procedimiento a solicitud del usuario, si así lo estimara.

Artículo 8.- Lista de espera del servicio.

Cuando, pese a reunir los requisitos establecidos para ser beneficiario de la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria, no sea posible la inclusión de la persona solicitante como beneficiaria del mismo por circunstancias presupuestarias o técnicas, se constituirá una lista de espera con las nuevas solicitudes recibidas en la que se establecerá el orden de atención de las mismas a medida que se vayan liberando recursos. Dicha lista se elaborará siguiendo el orden de puntuación total otorgada, de mayor a menor, según los criterios que se detallan en el anexo I del presente reglamento y que se basan en las siguientes circunstancias personales y familiares de la persona interesada:

1. Situación económica (puntuación máxima 20 puntos).

Para la determinación de la situación económica, se tendrá en cuenta el nivel de renta de todos los miembros de la unidad familiar de convivencia, según la fórmula de cálculo utilizada por la AEAT al facilitar dicho dato a través del Servicios de Verificación y Consulta de Datos SCSP, que se detalla en el anexo II.

Para poder puntuar este criterio es necesario que el interesado autorice en su solicitud a la Diputación de Badajoz para la obtención de dichos datos si fuera necesario, o bien, aporte junto a la misma la declaración de IRPF del último ejercicio económico de todos los miembros de la unidad familiar. En caso contrario, este criterio se valorará con 0 puntos.

2. Situación de riesgo social (puntuación máxima 20 puntos).

3. Edad de la persona solicitante (puntuación máxima 20 puntos).

En caso de empate en la puntuación total, se estará a la mayor puntuación obtenida en cada uno de los criterios anteriores en el orden en que aparecen.

Artículo 9.- Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia tendrán derecho a:

- a) Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente.
- b) Obtener información de forma clara y antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y de los aspectos relevantes estipulados en el presente Reglamento que le afectan como persona usuaria por parte de la empresa instaladora.
- c) Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio.
- d) Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.

e) Solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio conforme a los requisitos establecidos en el artículo 11.

f) Renunciar de manera definitiva al servicio concedido.

g) Información sobre los recursos alternativos que en su caso resulten necesarios.

Artículo 10.- Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias del servicio de teleasistencia, estarán obligadas a:

a) Facilitar al personal de los servicios sociales y, en su caso, al personal de la entidad adjudicataria de la prestación del servicio, la entrada al domicilio, previo aviso de la visita, con la finalidad de proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos, así como la realización de actuaciones de seguimiento y comprobación de la situación socio-sanitaria de riesgo que determina la prestación del servicio.

b) Cuidado y devolución del equipamiento que se le entrega una vez que cesa el servicio.

c) Comunicar cualquier variación en sus circunstancias personales y económicas-patrimoniales que pudieran afectar a las condiciones de la prestación del servicio.

d) Comunicar a la empresa prestataria del servicio con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio.

e) No manipular ni alterar en modo alguno, la instalación y programación del equipo de teleasistencia.

f) En el caso que se conceda a la persona solicitante del servicio de teleasistencia domiciliaria el mismo servicio por otra institución pública, dentro de las prestaciones establecidas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas con Dependencia, deberá comunicarlo de inmediato a los servicios sociales, a fin de que se le dé de baja en el mismo, una vez que tenga instalado y funcionando el nuevo terminal en su domicilio.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, en aquellos casos en los que el usuario no haya comunicado la baja y los servicios sociales o la empresa instaladora sean conocedores de dichas circunstancias, procederán de oficio a realizar el trámite de baja del mismo y comunicarlo a la Diputación de Badajoz a través del documento normalizado correspondiente.

Artículo 11.- Incidencias en la prestación del servicio.

1.- Baja provisional.

Se establece la posibilidad de una suspensión o baja provisional en la prestación del servicio, a petición de la persona interesada y motivada por su ausencia del domicilio, por las siguientes causas:

I.- La ausencia voluntaria de la persona usuaria de su domicilio habitual (vacaciones, traslado temporal con familiares....). Se establece un periodo máximo de cuatro meses alternos en el periodo de un año natural o tres meses consecutivos, dentro o no, de un año natural. Si se superan los límites temporales establecidos en ambos casos, pasará a la situación de baja definitiva.

II.- Cuando la ausencia venga provocada por ingreso hospitalario, el servicio se mantendrá en suspenso hasta que se produzca el alta hospitalaria.

III.- Cuando la ausencia venga provocada por ingreso en centro residencial, se establecerá un periodo máximo de dos meses. Si, transcurrido ese plazo, se mantiene la continuidad del ingreso, se tramitará la baja definitiva en el servicio.

IV.- Por incumplimiento de las obligaciones como persona usuaria, y hasta la valoración y resolución definitiva de la situación que motiva la suspensión. En este caso, se podrán adoptar las medidas de continuidad del servicio, pasar a lista de espera o tramitar la baja definitiva del mismo.

V.- Cualquier situación excepcional no contemplada en los supuestos anteriores será valorada por los servicios sociales y Diputación de Badajoz.

2.- Revisión del expediente.

La revisión del expediente podrá iniciarse de oficio o a petición de la persona interesada, tanto para personas usuarias en situación de alta, como en aquellas en lista de espera. Los motivos por los que procede una revisión son:

1. Cambios en la composición de la unidad de convivencia.

2. Empeoramiento de la situación sanitaria.

3. Traslado definitivo a otro domicilio dentro de la provincia.

4. Cambio en la situación económica familiar.

5. Otros a determinar por la Comisión técnica de ayuda a domicilio y teleasistencia domiciliaria.

Si, una vez asignado el servicio, se detecta que los datos proporcionados por la persona usuaria no son ciertos, se procederá a la actualización de los mismos y, si realizada ésta, se comprueba que la persona no cumple los requisitos de acceso al servicio se procederá a la extinción del mismo.

3.- Cambio de titularidad.

Cuando el titular del servicio cause baja definitiva y el beneficiario, en el caso de que lo hubiere, quisiera continuar con el servicio, lo comunicará a los servicios sociales de atención social básica que se encargará de enviar el resto de la documentación para tramitar el cambio de titular a favor de dicho beneficiario.

Artículo 12.- Extinción del servicio.

La prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria se extinguirá, dando lugar a la baja definitiva del mismo, por las siguientes causas:

1. A petición de la persona interesada.
2. Traslado definitivo a domicilio de familiares que residan en la misma localidad.
3. Traslado definitivo de la persona usuaria a otra localidad distinta de aquella en la que resida más de 20.000 habitantes dentro de la provincia o a otras residencias fuera de la provincia de Badajoz.
4. Fallecimiento.
5. Desaparición y/o modificación de las circunstancias personales, familiares, sociales, médicas y/o económicas que motivaron su concesión.
6. Incumplimiento de las obligaciones como persona beneficiaria del servicio.
7. Imposibilidad material de prestación del servicio.
8. Por ingreso, con carácter definitivo, de la persona usuaria en un centro residencial.
9. Detección de problemas de audición y/o lenguaje, pérdida de capacidad cognitiva, trastornos mentales u otros que no permitan el uso adecuado del dispositivo.
10. Por superar los tiempos máximos establecidos para la situación de baja provisional.
11. Por ser beneficiario de una prestación de análoga naturaleza.
12. Por haber desistido de percibir prestaciones o servicios, por parte de otra administración pública, especialmente las derivadas de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
13. Por poder satisfacer adecuadamente sus necesidades por sí mismo y/o con el apoyo de sus familiares.
14. Incurrir en alguna de las causas de denegación previstas.
15. Ocultación o falseamiento de datos, por parte de la persona beneficiaria o de los familiares.
16. Por decisión de la Diputación, previo informe de los servicios sociales de la entidad local en aquellos casos no comprendidos entre los anteriores y que supongan un mal uso o abuso por parte de la persona beneficiaria y/o los familiares que con ella convivan, del servicio, y/o de las personas encargadas de la prestación del mismo.

La baja o supresión del servicio se comunicará a la persona interesada.

Si la persona muestra su voluntad de incorporarse nuevamente al servicio tras una baja definitiva, deberá iniciar los trámites de una nueva solicitud.

Artículo 13. Comisión técnica de seguimiento.

1.- Con objeto de realizar un seguimiento del servicio y su adecuada prestación, se crea una Comisión técnica de seguimiento del servicio de teleasistencia domiciliaria.

2.- La Comisión se reunirá con carácter ordinario al menos una vez al año y con carácter extraordinario tantas veces como sea necesario para tratar temas que requieran de su convocatoria.

3.- Serán funciones de esta Comisión:

- a) Valorar e informar sobre las posibles situaciones de excepcionalidad que puedan existir en aquellos casos sociales que requieran atención por parte del SAD, aunque incumplan los requisitos de acceso recogidos en el artículo 7 del presente Reglamento. En estos casos, dado su complejidad, se presentará junto con la solicitud un proyecto de intervención social que será objeto de revisión periódica.

b) Valorar e informar sobre las alteraciones que fueran necesarias realizar en el régimen de prestación del servicio, en función de las especiales características del caso planteado.

c) Valorar e informar sobre todas aquellas situaciones que, por su carácter excepcional, no estén contempladas en la normativa vigente del servicio o necesiten una adaptación de la misma a la realidad del caso planteado.

d) Examen y evaluación de la prestación del servicio y proponer o instar, en su caso, a la empresa prestataria del mismo a tomar las medidas oportunas para el buen desarrollo del mismo.

4.- La Comisión estará formada por los/as siguientes miembros:

- Presidente/a: El Diputado/a competente en materia de Políticas Sociales, pudiendo delegar en la Dirección o Coordinación del Área.

- Vocales:

El/La Coordinador/a del Área competente en materia de Políticas Sociales (cuando no ocupe por delegación de la Presidencia).

El/La Jefe/a de Servicio responsable de la gestión del contrato de TAD.

El/La funcionario/a responsable de la gestión administrativa ordinaria del Servicio de TAD.

- Secretario/a: Un funcionario/a del Área que se designe a tal efecto.

Esta Comisión podrá contar con la participación de un técnico/a del Servicio Social de Atención Social Básica que corresponda, así como cualquier otro profesional de la entidad o de fuera de la misma que, por razón de la materia o materias a tratar, resulten competentes.

Asimismo, en los casos que se considere necesario, se requerirá la asistencia a las reuniones de la Comisión del responsable del contrato por parte de la empresa prestataria del servicio.

En la designación de miembros, siempre que sea posible, se respetará el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en los nombramientos y designaciones de cargos de responsabilidad, según lo establecido el artículo 29.2 de la Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura.

Artículo 14.- Coordinación institucional.

La prestación del servicio de teleasistencia se posibilita desde el necesario trabajo conjunto de los servicios sociales de base de la provincia, la Diputación de Badajoz, u otros servicios y entidades como fuerzas y cuerpos de seguridad pública, centros y servicios del sistema de salud, Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, u otras entidades para lograr una óptima ejecución.

Artículo 15. Privacidad y protección de datos de carácter personal.

La Diputación de Badajoz y la empresa adjudicataria son responsables del tratamiento de los datos de carácter personal que resulten necesarios para la plena realización de las prestaciones que comporta. No obstante, la empresa adjudicataria queda obligada a cumplir las garantías especificadas en el presente artículo.

La Diputación de Badajoz, en el tratamiento de los datos personales citados garantiza:

Según lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los responsables y encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de éste, estarán sujetas al deber de confidencialidad.

Disposición final.

El presente Reglamento, una vez haya sido aprobado en sesión plenaria, entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Badajoz, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.2, en relación con el 65.2 de la Ley 7/1985, de dos de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

ANEXO I. BAREMO DE VALORACIÓN LISTA ESPERA

1.- Situación económica (puntuación máxima 20 puntos).

Situación económica unidad familiar	Puntos
Más de 2 veces IPREM anual (14 pagas)	0
Más del 1,5 y hasta 2 veces el IPREM anual (14 pagas)	10
Hasta el 1,5 IPREM anual (14 pagas)	20

2.- Situación de riesgo social (puntuación máxima 20 puntos).

	Si	No
Riesgo caídas	4	0
	Solo	Acompañado
Convivencia	4	0
	Activa	Pasiva
Movilidad	0	4
	Si	No
Sale a la calle	0	4
	Si	No
Precisa ayuda de terceros	4	0

3.- Edad de la persona solicitante (puntuación máxima 20 puntos).

Edad	Puntos
Menos de 65 años	0
Entre 65 y 70 años	5
Entre 71 y 80 años	10
Entre 81 y 90 años	15
Más de 90 años	20

ANEXO II. FÓRMULA DE CÁLCULO NIVEL DE RENTA

El nivel de renta consiste en el resultado del cálculo:

$(0420)+(0432)-(0433)+(0424)+(0429)-(0446)-(0436)$.

Siendo las casillas:

- Casilla 0420: Saldo neto positivo de ganancias y pérdidas patrimoniales imputables a 2023 a integrar en la base imponible general.
- Casilla 0432: Saldo neto de los rendimientos a integrar en la base imponible general y de las imputaciones de renta.
- Casilla 0433: Saldo neto negativo de ganancias y pérdidas patrimoniales imputables a 2023 a integrar en la base imponible general con el límite del 25 por 100 del importe de la casilla 0432.
- Casilla 0424: Saldo neto positivo de ganancias y pérdidas patrimoniales imputables a 2023 a integrar en la base imponible del ahorro.
- Casilla 0429: Saldo neto positivo de los rendimientos de capital mobiliario imputables a 2023 a integrar en la base imponible del ahorro.
- Casilla 0446: Saldo neto negativo ganancias y pérdidas patrimoniales imputables a 2023 a integrar en la base imponible del ahorro con el límite del 25 por 100 de 0429.
- Casilla 0436: Saldo neto negativo del rendimiento de capital mobiliario imputable a 2023 a integrar en la base imponible del ahorro con el límite del 25 por 100 de 0424.

Casillas:

- 0435: Base imponible general.
- 0460: Base imponible del ahorro.
- 0500: Base liquidable general.
- 0510: Base liquidable del ahorro.
- 0519: Mínimo personal y familiar.
- 0595: Cuota resultante de la autoliquidación.

*La presente fórmula está referenciada para el ejercicio 2023, pudiendo sufrir pequeñas modificaciones para ejercicios posteriores, que en todo caso, son publicados por la AEAT.

Badajoz, a fecha de la firma digital.- El Presidente, Miguel Ángel Gallardo Miranda.