



III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO ALCOY

2326 *CORRECCIÓN DE ERRORES EN LA PUBLICACIÓN DE LA APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO*

EDICTO

CORRECCIÓN DE ERRORES EN LA PUBLICACIÓN DE LA APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOY.

En el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante n.º 43, del 2 de marzo de 2023, se publicó el Edicto de esta Alcaldía sobre la aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Alcoy. Advertidos errores materiales en el texto de dicho anuncio, de conformidad con lo establecido en el art. 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, se procede a su corrección en los siguientes términos:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOY

ÍNDICE

Preámbulo

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Finalidad

Artículo 4. Objetivos

Artículo 5. Gestión del servicio

Artículo 6. Gratuidad del servicio

Artículo 7. Extensión y límites

Artículo 8. Concepto

Artículo 9. Servicios TAD

Artículo 10. Régimen de compatibilidades

CAPÍTULO II. Competencias municipales

Artículo 11. Competencias municipales



CAPÍTULO III. Personas beneficiarias

Artículo 12. Personas beneficiarias

Artículo 13. Requisitos de las personas beneficiarias

Artículo 14. Consideración de unidad de convivencia

Artículo 15. Determinación de la capacidad económica

Artículo 16. Exclusión de las personas beneficiarias

Artículo 17. Derechos de las personas usuarias

Artículo 18. Deberes de las personas usuarias

CAPÍTULO IV. Procedimiento

Artículo 19. Inicio del procedimiento

Artículo 20. Documentación

Artículo 21. Instrucción

Artículo 22. Valoración del expediente

Artículo 23. Propuesta de resolución

Artículo 24. Resolución

Artículo 25. Causas de denegación

Artículo 26. Condiciones de la prestación del servicio

Artículo 27. Alta en el servicio

Artículo 28. Seguimiento

Artículo 29. Suspensión

Artículo 30. Extinción

CAPÍTULO V. Financiación

Artículo 31. Financiación

Disposiciones adicionales

Primera. IPREM

Segunda. Denominación de la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes

Tercera. Protección de datos personales

Cuarta. Recopilación de datos desagregados por sexo

Disposición final

Única. Entrada en vigor.

ANEXO I. Baremo teleasistencia

PREÁMBULO

El Servicio de teleasistencia domiciliaria es una prestación social que, a través de una línea telefónica compatible con el sistema, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a las personas mayores y/o "personas con discapacidad/diversidad funcional", ponerse en comunicación con un centro de atención telefónico, con personal especializado, para dar una respuesta adecuada a la demanda planteada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos y materiales.

Los sistemas de servicios sociales constituyen uno de los pilares del estado social y democrático de derecho surgido a partir de la aprobación de la Constitución en 1978,



la cual atribuye en el artículo 148.1.20 la competencia exclusiva en materia de asistencia social a las comunidades autónomas.

La Comunidad Valenciana asume las competencias plenas en servicios sociales a través de los apartados 24º y 27º del artículo 49.1 de su Estatuto de Autonomía, según la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, recoge como competencia propia de los municipios la «Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social» (artículo 25.2 e). Los municipios tendrán que ejercer esta competencia y proveer dicho servicio cuando tengan una población superior a 20.000 habitantes (artículo 26.1.c). Por otro lado, esta ley establece como competencia delegable por las Comunidades Autónomas o el Estado a las entidades locales, la «prestación de los servicios sociales» (artículo 27.3 c).

En el mismo sentido se expresa la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana, la cual recoge como competencias de los municipios la prestación de los servicios sociales (artículo 33.3.k).

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana regula las competencias de los municipios y establece que corresponde a estos «la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los cuales hace referencia el artículo 18.1» (artículo 29.1.b). Estos servicios de atención primaria son prestados en las zonas básicas de Servicios Sociales, que se constituyen en los «municipios de más de 5.000 habitantes» (artículo 22.3), e incluyen como uno de sus servicios el de promoción de la autonomía personal (artículo 18.1.b), el cual, al estar enmarcado dentro del Sistema Público de Valenciano de Servicios Sociales, tiene carácter de servicio público esencial, «porque de este se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía, según lo dispuesto en el artículo 128.2 de la Constitución Española» (artículo 5.3).

Así mismo, la «atención domiciliaria» se establece como prestación profesional del Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que comprende, la teleasistencia (artículo 36.1.h 2º), que se puede proveer a través de tres modalidades, entre las cuales está la gestión indirecta de acuerdo con alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público (artículo 34.1).

En cuanto a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en el artículo 15, incluye el servicio de teleasistencia en su catálogo de servicios, y en su artículo 22 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio e indica que se prestará a las personas que no reciben servicios de atención residencial.



Por otro lado, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres establecen que las administraciones públicas tienen que adoptar medidas para hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidad entre mujeres y hombres con el fin de modificar los patrones socioculturales de conducta asignados de acuerdo con el género, como es el caso de los cuidados en el entorno familiar que tradicionalmente son realizados por mujeres.

La redacción de este reglamento se ha realizado conforme los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En cuanto al principio de *necesidad*, con este reglamento se establece la normativa municipal reguladora de la prestación del servicio de teleasistencia, considerando el interés general de esta materia y las competencias municipales en la misma dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana.

En cuanto al principio de *proporcionalidad*, la iniciativa que se propone contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, después de constatar que no hay otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

El principio de seguridad *jurídica* se ejerce ya que la redacción es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certitud, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas usuarias, de las personas profesionales y entidades prestadoras del servicio de teleasistencia.

Los principios de *participación y transparencia* se han tenido en cuenta en la redacción y elaboración del presente documento, ya que el texto de borrador se ha sometido a la consideración de las personas profesionales del Ayuntamiento de Alcoy, y a la consulta de las personas e instituciones interesadas a través del proceso de consulta pública.

Por último, se han puesto en práctica los principios de *eficacia y eficiencia* diseñando una normativa que evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando en su aplicación la gestión de los recursos públicos.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto:

- a) Regular en el ámbito del municipio de Alcoy la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria, de ahora en adelante TAD.
- b) Establecer el procedimiento aplicable para la tramitación y adjudicación del citado servicio, así como determinar su régimen de incompatibilidades.
- c) Aprobar el baremo mediante el que se establecen los criterios que permitirán identificar las situaciones de necesidad de las personas solicitantes.
- d) Implementar la perspectiva de género y el principio de igualdad entre hombres y mujeres en el TAD.



Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

Este reglamento se aplicará a la prestación del TAD que se realice en el municipio de Alcoy gestionado por el Ayuntamiento de Alcoy.

Artículo 3. *Finalidad*

La finalidad del TAD es promover una mejor calidad de vida de las personas beneficiarias que se encuentren en situación de vulnerabilidad, ya sea por edad, aislamiento social, discapacidad o problemas de salud; potenciando su autonomía personal, la de su entorno familiar y socio-comunitario y unas condiciones adecuadas de convivencia que faciliten la permanencia en el domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

Artículo 4. *Objetivos*

Los objetivos del TAD pueden clasificarse en:

a) Objetivos generales:

1. Estimular la autonomía personal e independencia de las personas mayores y/o de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
2. Estimular la autonomía personal e independencia de las "personas con discapacidad/diversidad funcional", de cara al desarrollo de una mejor calidad de vida.
3. Favorecer la permanencia de estas personas, más vulnerables, en su medio habitual de vida, evitando internamientos innecesarios.
4. Facilitar la intervención inmediata en crisis personales, sociales y/o médicas.
5. Favorecer la modificación gradual de los roles de género y desincentivar la feminización de los cuidados en el entorno familiar.

b) Objetivos específicos:

1. Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.
2. Posibilitar la prestación de apoyo especializado durante las 24 horas, los 365 días del año ante cualquier situación de emergencia, soledad, o estado de riesgo en que se puedan encontrar las personas usuarias del servicio.
3. Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
4. Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a los usuarios/as.
5. Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, dependencia o soledad. También por razones discapacidad/diversidad funcional.
6. Favorecer la independencia y la autonomía de las personas en situación de riesgo biopsicosocial (apoyo en el propio hogar).
7. Asegurar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o sanitarias.

Artículo 5. *Gestión del servicio*

El TAD se presta mediante gestión indirecta, por la adjudicataria del contrato de servicios de TAD .

Artículo 6. *Gratuidad del servicio*

El TAD es gratuito para las personas usuarias.

Artículo 7. *Extensión y límites*

La extensión y límites de los servicios que pueden reconocerse vendrán condicionados por la limitación presupuestaria anual, y, así mismo, se tendrán en cuenta los criterios establecidos en el presente reglamento.



En el supuesto de que, por el carácter limitado de los créditos, se haga necesario fijar un orden de prelación, se confeccionará una lista de espera teniendo en cuenta los criterios establecidos en el artículo 26.2.

Artículo 8. Concepto

1. El TAD es una prestación técnica de atención, apoyo personalizado e intervención social enmarcado en el contexto de los servicios sociales de atención primaria.

2. Es un servicio de atención domiciliaria que funciona a través de la línea telefónica, con un equipo de comunicación e informático específico situado en un centro de atención y en el domicilio de las personas beneficiarias, permitiendo a estas, mediante la utilización de una unidad de control remoto (colgante o pulsera), entrar en contacto verbal "manos libres". Así se facilita la asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida y permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año, con ese centro de atención, que cuenta con medios personales especializados y técnicos necesarios para dar respuesta inmediata y adecuada a la crisis por situaciones de emergencia, necesidad social, soledad y/o aislamiento.

De este modo se movilizan los medios propios de la persona usuaria o se movilizan otros recursos humanos o materiales de la empresa adjudicataria.

Artículo 9. Servicios TAD

Los servicios que se prestan en el domicilio serán los siguientes:

1. Instalación y mantenimiento de los terminales de TAD.
2. Información sobre los equipos, proporcionada a las personas: escrita en formato impreso comprensible y accesible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.
3. Atención las 24 horas del día y los 365 días del año.
4. Atención directa dando respuesta adecuada a la necesidad o movilizando otros recursos humanos o materiales propios de la persona usuaria o existentes en el municipio de Alcoy.
5. Atención personal por iniciativa de la entidad prestamista del servicio o a petición de las personas usuarias o personas cuidadoras, que cubrirá como mínimo funciones como agenda personalizada, resolución de dudas e intervención psicosocial.
6. Entrega de llaves que quedan en custodia por parte de la entidad adjudicataria, excepto las personas usuarias que no las facilitan (por estar estas a disposición de alguna de las personas de contacto, conforme a lo previsto en el apartado 1) del artículo 18).
7. Emisión de comunicaciones para el seguimiento de la persona usuaria desde el centro de atención y comunicaciones de cortesía (felicitación de cumpleaños, en situaciones de convalecencia, etc.), así como de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias.

Artículo 10. Régimen de compatibilidades

1. La prestación del servicio de TAD municipal será compatible con otros recursos municipales tales como el Servicio de ayuda a domicilio, *Menjar a casa*, *Major a casa*, así como otros recursos privados o públicos similares, que permiten el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual.

2. La prestación del servicio de TAD municipal será incompatible con:

a) El reconocimiento a la persona solicitante de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados, conforme a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de



Dependencia, siempre que el Programa Individualizado de Atención contemple la concesión de esta prestación dentro de este sistema.

b) El recurso de ingreso residencial permanente.

CAPÍTULO II

Competencias municipales

Artículo 11. Competencias municipales

1. Las competencias municipales en cuanto al TAD son:

a) Recibir la demanda de TAD .

b) Estudiar, diagnosticar, valorar y resolver las solicitudes de TAD , derivando a otros recursos o instituciones aquellas que no sean de su competencia.

c) Seguimiento de la situación de las personas usuarias, en coordinación con la entidad concesionaria del servicio.

d) Evaluar la calidad del servicio.

e) Coordinar los recursos existentes para la financiación del servicio.

f) Optar por la forma de gestión y contratación más idónea para asegurar el mejor servicio y seleccionar a la entidad concesionaria, cuya contratación se regulará según la normativa legal correspondiente.

CAPÍTULO III

Personas beneficiarias

Artículo 12. Personas beneficiarias

1. A todos los efectos y siempre que reúnan los requisitos establecidos a continuación, para el acceso al servicio, podrán ser personas usuarias de TAD todas aquellas que se encuentren en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad/diversidad funcional, enfermedad o aislamiento social.

2. Podrán ser destinatarias del servicio municipal de TAD las personas mayores y las "personas con discapacidad/diversidad funcional", que teniendo cubiertas sus necesidades básicas de vivienda, alimentación, higiene personal y domicilio, vivan solas permanentemente o bien que, aunque convivan con otras personas, estas presenten idénticas características de edad o discapacidad/diversidad funcional.

3. En el supuesto de que haya más de una persona en la unidad de convivencia, cuando muera una de ellas, la otra continuará con el terminal, siempre que reúna los requisitos necesarios.

Artículo 13. Requisitos de las personas beneficiarias

a) Estar empadronadas en el municipio de Alcoy al menos un año.

b) Ser mayor de 65 años, o tener 18 años o más, con reconocimiento de la condición de personas con diversidad funcional o discapacidad (igual o superior al 33%) y/o incapacidad permanente total, incapacidad absoluta o gran invalidez.

c) Vivir solo/a o bien en compañía de personas en situación similar de edad y características.

d) No necesitar atención presencial continuada de otras personas. No se contempla incluir en el programa a aquellas personas o unidades de convivencia que cuenten con ella o la requieran por cualquier circunstancia.

e) Disponer de línea telefónica y de suministro eléctrico en su domicilio.

f) Que los ingresos brutos anuales para unidades de convivencia unipersonales no sean iguales o superiores a 2,5 veces el valor del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) anual de 12 pagas, ni iguales o superiores a 3 veces el IPREM para unidades de convivencia de dos o más personas solicitantes.



g) Obtener una puntuación que le permita ser incluido entre el número de teleasistencias previstas según dotación presupuestaria.

h) Tener cubiertas las necesidades básicas, puesto que el TAD es un recurso complementario que precisa de la existencia de unos mínimos que garanticen el mantenimiento de la persona en el domicilio.

i) Saber utilizar adecuadamente el recurso.

j) No contar la unidad de convivencia con unos ahorros iguales o superiores a 18.000 euros.

Artículo 14. Consideración de unidad de convivencia

A efectos de este reglamento, se entiende por unidad de convivencia aquella formada por al menos dos personas y en la cual todas las personas que convivan cumplan los requisitos de acceso a este servicio, sin importar el parentesco entre ellos.

Artículo 15. Determinación de la capacidad económica

1. La capacidad económica de la persona usuaria se determina por su renta personal.

Se entiende por renta personal de la persona usuaria la totalidad de los ingresos derivados de:

a) Los rendimientos del trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualquier que sea su régimen.

b) Los rendimientos del capital mobiliario e inmobiliario.

c) Las imputaciones de renta que se establezcan por ley.

d) Los rendimientos de las actividades económicas.

e) Las ganancias y pérdidas patrimoniales.

Estos ingresos se computarán en los términos establecidos para los diferentes componentes de renta en la normativa reguladora del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

2. Así mismo, para determinar la renta personal de la persona usuaria se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) No se computarán como renta personal, las cuantías de las prestaciones por hijo a cargo.

b) En el supuesto de que la persona interesada tenga que satisfacer pensiones compensatorias a favor del/ de la cónyuge y/o anualidades por alimentos, tendrán que acompañar la correspondiente sentencia judicial de la que se derive; cuantía que se restará de los ingresos computados. En caso de ser beneficiario/a de esta pensión, se sumará como un ingreso en el cómputo de su capacidad económica.

Artículo 16. Exclusión de las personas beneficiarias

No se atenderá desde este programa a las personas que:

a) En aplicación de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y desarrollos normativos vinculados a esta, cuenten con resolución que les otorgue por su grado, el derecho al servicio de teleasistencia incluido dentro del ámbito de la citada ley.

b) Renunciar al servicio de teleasistencia otorgado conforme al apartado anterior.

c) Vivir acompañados de personas que no cumplan los requisitos.

d) Dado que el manejo del sistema requiere cierto nivel de comprensión y discernimiento, y por el buen funcionamiento del servicio, se podrán excluir aquellas personas que, por sus problemas de salud, no puedan utilizar adecuadamente este recurso.



e) Que la unidad de convivencia disponga de un capital mobiliario igual o superior a 18.000 euros durante el último año anterior a la solicitud de la ayuda.

Artículo 17. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen derecho a:

a) A ser informadas, en formato accesible comprensible y de manera veraz, antes del inicio del servicio, de sus derechos y de las características y normativa del servicio

b) A recibir la prestación de TAD con la máxima diligencia, buena fe, puntualidad y cuidado; a recibir una atención con corrección, respeto y cordialidad por parte de las personas profesionales especializadas y cualificadas que intervienen en el servicio.

c) A ser informadas de manera accesible y comprensible con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del servicio.

d) A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, discapacidad/diversidad funcional, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, excepto en lo referente a los criterios de selección.

e) A una asistencia individualizada de acuerdo con sus necesidades específicas.

f) A tener garantizada, de conformidad con la normativa específica de aplicación, la protección de sus datos personales, su intimidad y la confidencialidad de los datos conocidos, de forma que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como el derecho al acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y (en su caso) retirada del consentimiento respecto a sus datos personales, garantizando la accesibilidad para su adecuado ejercicio.

g) Pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan en su domicilio, así como ser avisados anticipadamente de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el servicio.

h) Al buen estado del terminal y al mantenimiento del sistema en perfectas condiciones de uso. Con este fin el seguimiento del funcionamiento y el mantenimiento del terminal le corresponde a la entidad adjudicataria, igual que la instalación, la retirada del terminal en caso de extinción o la sustitución en caso de avería, sin perjuicio del ejercicio diligente de las potestades de supervisión en la ejecución del contrato público que ostente el Ayuntamiento de Alcoy, como garantía última de las personas usuarias.

i) A tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio.

j) A una intervención rápida y adecuada cuando se produzca una situación de emergencia.

k) A solicitar la suspensión del servicio por ausencia justificada del domicilio.

l) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.

m) A hacer uso del sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Alcoy concernientes al funcionamiento o mejora del servicio, así como a recibir respuesta sobre estas.

n) A ser orientado hacia los recursos alternativos que, si procede, resulten necesarios.

Artículo 18. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen la responsabilidad de:

a) Proporcionar de forma veraz toda la información sanitaria y social necesaria para recibir la prestación, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para tramitar su solicitud.

b) Facilitar el acceso a la vivienda a la entidad adjudicataria para la instalación, mantenimiento, o retirada del terminal.



c) Permitir la instalación del terminal y, si procede, de los periféricos en su domicilio. Mantenerlos en el domicilio en buenas condiciones, hasta el día de su retirada por personal autorizado.

d) Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio, con las garantías y en los términos previstos en la legislación específica de protección de datos.

e) Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afecten los requisitos para ser usuario, situación económica, situación de convivencia, o apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte otras personas en cuanto que afectan el carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.

f) Comunicar con suficiente antelación, a la central de atención, las ausencias del domicilio, sean estas puntuales, superiores a 48 horas, o de una duración más prolongada, en orden a facilitar un mejor seguimiento.

g) Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará esta ausencia al personal de trabajo social de los servicios sociales de atención primaria básica que le corresponda por razón de su domicilio y a la central de atención.

h) El cuidado correcto y devolución posterior de la equipación que se le entregue, una vez que cesa la necesidad.

i) El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el servicio.

j) Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de los profesionales del servicio. Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales. Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.

k) Facilitar los datos personales de dos personas de contacto, como mínimo, en el modelo establecido.

l) La cesión a la entidad prestataria del servicio de las llaves de entrada a su vivienda, que comporta la custodia de estas por parte de la entidad gestora y el compromiso de que, únicamente serán utilizadas en caso de fuerza mayor o emergencia grave, ante la imposibilidad de acceder al domicilio. El consentimiento informado para esta cesión será documentado en formato accesible y comprensible, entregando copia del mismo a la persona usuaria. Estas llaves le serán devueltas al usuario o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

Sin embargo, lo previsto en el párrafo anterior se exceptuará en los casos en que las llaves de entrada a la vivienda estén a disposición de alguna de las personas de contacto a las que se hace referencia en el apartado k de este artículo.

m) Tramitar el servicio de teleasistencia previsto en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en el caso de que se tenga derecho, siempre y cuando este sea compatible con el recurso solicitado de dependencia.

n) Asumir el coste del cerrajero en el supuesto de que sea necesario contratar sus servicios para acceder a la vivienda, en casos de fuerza mayor o emergencia grave, o porque la persona usuaria o las personas de contacto no faciliten el acceso a esta.

CAPÍTULO IV *Procedimiento*

Artículo 19. Inicio del procedimiento

1. El procedimiento se iniciará a instancia de parte con la presentación de la solicitud en modelo normalizado, que es de uso obligatorio, en la zona básica que le corresponda a la persona solicitante por razón del domicilio, donde se dará entrada de la misma por registro; también se podrá presentar a través de la sede electrónica del



Ayuntamiento de Alcoy o por medio de cualquiera de las otras modalidades previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La solicitud irá firmada por la persona interesada o por la persona que la represente.

2. La presentación de la solicitud de TAD presupone la aceptación incondicionada de las condiciones, requisitos, derechos y deberes establecidos en este reglamento.

Artículo 20. Documentación

1. La solicitud tendrá que ir acompañada de la siguiente documentación, excepto la que ya se encuentre en su expediente:

1) Documentación general:

a) Copia del DNI, NIE o pasaporte vigente de la persona solicitante y del resto de personas integrantes de la unidad de convivencia.

b) En caso de que la solicitud se presente por una persona representante, acreditación de esta circunstancia mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de la representación.

c) Certificado de convivencia y residencia en el municipio (de oficio).

d) Informe de salud para el reconocimiento de prestaciones sociales del año en curso.

2) Documentación para la determinación de la renta de la unidad de convivencia:

a) Justificante de ingresos de todas las personas integrantes de la unidad de convivencia mayores de 16 años.

b) Certificado de la pensión o de posibles subsidios de la Seguridad Social del año en curso de cada una de las personas integrantes de la unidad de convivencia, o en su caso, certificado negativo de la Seguridad Social de no ser titular de pensión o de subsidio.

c) En el caso de percibir una pensión del extranjero, certificado emitido por la entidad pagadora o documento de la cuenta bancaria, siempre que especifique: los datos de la entidad pagadora y del perceptor, tipo de pensión, importe y periodicidad.

d) Copia de la declaración de la renta del último ejercicio o, en caso de no presentarla, certificado negativo de la Agencia Tributaria de la persona solicitante y de todas las personas integrantes de la unidad de convivencia. Para valorar durante un año natural la declaración de la renta de un mismo ejercicio, por «declaración de la renta de último ejercicio» se entenderá la última presentada a fecha 1 de enero del año en que se solicita el TAD.

e) Certificado de bienes inmuebles urbanos o rústicos de todas las personas integrantes de la unidad de convivencia en el territorio nacional, o en su caso, certificado negativo. Este certificado se tendrá que presentar en el supuesto de que no se tenga la obligatoriedad de presentar declaración de renta.

f) Certificado bancario de activos y pasivos financieros del año anterior.

2. Con independencia de esta documentación, los servicios sociales municipales podrán exigir los documentos complementarios que durante la tramitación del expediente considere oportunos, en relación con la prestación solicitada. Así mismo, la persona solicitante podrá aportar cualquier otro documento acreditativo de sus circunstancias.

3. Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la documentación requerida en el apartado 1 de este artículo podrá ser recaudada directamente por el Ayuntamiento de Alcoy a través de los organismos públicos afectados, de los que haya obtenido autorización de suministro de información, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa de las personas interesadas o la



ley especial aplicable requiera su consentimiento expreso. En caso de oponerse, tendrán que aportar la documentación requerida.

Artículo 21. Instrucción

1. Será órgano instructor del procedimiento el personal técnico de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico que le corresponda a la persona solicitante por razón del domicilio.

2. Recibida la solicitud en la zona básica, se examinará su contenido y la documentación que la acompaña. En caso de no estar completa o faltar algún documento, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días hábiles enmiende las faltas o acompañe la documentación preceptiva, con la indicación que si no lo hace así se considerará que ha cejado en su petición y se procederá al archivo de las actuaciones, con una resolución previa de la entidad local, que le será notificada.

3. Para la instrucción del procedimiento se podrán realizar de oficio todas las actuaciones que se estimen necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en cuya virtud tiene que pronunciarse la resolución de concesión o denegación del servicio, y se podrá requerir a las personas interesadas las aclaraciones o documentación adicional necesaria para resolver. En el supuesto de inactividad de la persona interesada en la cumplimentación de este trámite, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Las solicitudes con desistimiento de la persona solicitante o defunción de esta durante el transcurso de la tramitación, serán archivadas a través de la oportuna resolución.

Artículo 22. Valoración del expediente

1. El trabajador o la trabajadora social de referencia, en función de los datos aportados y de los que en el ejercicio de sus funciones pudiera recoger, procederá a estudiar y valorar la necesidad a través de la realización del informe que será preceptivo e irá acompañado de una propuesta de resolución sobre la procedencia o no de la concesión del servicio, así como de una puntuación global que determinará el orden preferente para la adjudicación del servicio

2. Los indicadores que constan en el baremo y que permiten considerar la valoración de necesidades por la persona profesional giran en torno a:

- 1). Situación de convivencia: si la persona solicitante vive sola o acompañada.
- 2). Edad media de las personas integrantes de la unidad de convivencia.
- 3). Integrantes de la unidad de convivencia con discapacidad.
- 4). Capacidad funcional de la persona solicitante.
- 5). Capacidad económica de la unidad de convivencia.
- 6). Barreras arquitectónicas en la vivienda.
- 7). Ubicación de la vivienda.
- 8). Familia.
- 9). Red de apoyo.

3. Siempre que haya disponibilidad presupuestaria, se propondrá la concesión de todas las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos en la normativa presente. En caso contrario, se incluirá la solicitud valorada en lista de espera.

Artículo 23. Propuesta de resolución



El informe elaborado por el trabajador o trabajadora social será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluida en la propuesta de resolución correspondiente aprobatoria o denegatoria del servicio.

Artículo 24. Resolución

1. La Alcaldía-Presidencia, o el órgano en quien delegue, dictará resolución expresa, ya sea favorable o desfavorable, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, que será comunicada por escrito a la persona interesada en el plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente de que sea dictada, indicando la concesión o denegación de la prestación, motivándose en este último caso en algunos de los supuestos recogidos en el artículo 25.

2. La resolución favorable a la concesión no implicará la inmediata prestación de aquellos servicios que se resuelvan positivamente. Su puesta en marcha dependerá de la lista de espera existente. En caso de ser favorable tendrá que estarse a lo dispuesto en el artículo 22.3 de este reglamento.

3. El plazo máximo de resolución, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de tres meses, a contar desde el día siguiente a la entrada de la solicitud en el registro o del acuerdo que establezca el inicio de oficio. Transcurrido el plazo mencionado sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa, se entenderá, en todo caso, desestimada.

4. La notificación de los actos de tramitación y resolutorios, se tramitará de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Serán archivados los expedientes en los que, aún existiendo resolución favorable, no se preste el servicio por causa imputable a la persona solicitante, así como la imposibilidad material de continuar el procedimiento por causas sobrevenidas.

6. La resolución administrativa será notificada a la persona solicitante, representante legal o guardadora de hecho, expresando los recursos que en contra de la misma procedan, órgano ante el que tengan que presentarse y plazo para interponerlo, sin perjuicio de que las personas interesadas puedan ejercitar, si procede, otros que estimen procedentes.

Artículo 25 Causas de denegación

Las solicitudes de prestación del servicio podrán ser denegadas por alguna de las siguientes causas:

- a) Por incumplimiento de alguno de los requisitos que establece el artículo 13.
- b) La falta de presentación de la documentación requerida.
- c) Que reciban el servicio por otros organismos públicos.
- d) Cuando la valoración técnica de los profesionales consideren que el objeto del servicio no se ajusta a las necesidades de la persona solicitante
- e) Por falta de consignación presupuestaria.
- f) Por encontrarse en alguno de los supuestos de exclusión que establece el artículo 16.

Artículo 26 Condiciones de la prestación del servicio

1. El servicio aprobado se pondrá en marcha en función de los créditos disponibles por el Ayuntamiento de Alcoy para estas prestaciones. Por ello no bastará para recibir el servicio con que la persona solicitante reúna los requisitos y haya obtenido resolución favorable, sino que será necesario además, que su solicitud pueda ser atendida teniendo en cuenta las dotaciones presupuestarias existentes.



2. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida, quedará en situación de lista de espera, que es una lista ordenada, de mayor a menor por puntuación obtenida en el baremo. A igualdad de puntos, se establecerá la orden de prioridades basado en los siguientes puntos:

- a) Menor capacidad económica personal de la persona solicitante.
- b) Edad de la persona solicitante.
- c) Personas en situaciones de angustia motivadas por el aislamiento social y/o familiar y desarraigo.
- d) Personas con dificultades de movilidad y/o caídas frecuentes y/o situaciones de fragilidad.

La antigüedad en la lista de espera no da prioridad sobre otra de mayor puntuación con menor antigüedad.

Artículo 27. Alta en el servicio

1. El Servicio de promoción de la autonomía y atención a la dependencia comunicará el alta de la nueva persona usuaria del servicio y la información básica necesaria, para la instalación y puesta en marcha del servicio a la empresa adjudicataria.

2. La empresa contratada se pondrá en contacto con la persona usuaria para proceder a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema. La empresa comunicará al servicio la fecha de la colocación del terminal en el domicilio de las nuevas personas usuarias y, por lo tanto, el comienzo de la prestación del servicio.

3. La instalación se realizará por personal operario especializado, debidamente acreditado, que será responsable de informar a la persona usuaria sobre el funcionamiento y características de los terminales y dispositivos. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, comprobando que las personas usuarias han entendido su manejo.

4. El plazo de instalación, desde la fecha de comunicación del alta por parte de servicios sociales, será de un máximo 15 de días naturales.

Artículo 28. Seguimiento

Una vez iniciado el servicio se llevará a cabo un seguimiento de cada caso, que consistirá en llamadas telefónicas periódicas.

Artículo 29. Suspensión

1. Situación que se produce por la comunicación de una ausencia del domicilio de la persona usuaria hasta un máximo de tres meses por, entre otros, los siguientes motivos:

- a) Hospitalizaciones.
- b) Acogida familiar temporal.
- c) Ingresos temporales en centros residenciales.
- d) Cambios temporales en la unidad de convivencia. Ausencias domiciliarias temporales (periodos vacacionales).
- e) Por criterio profesional motivado.

2. La instrucción de la suspensión del TAD se producirá cuando:

- a) La persona usuaria o su familia lo comunique directamente al centro de atención a través del terminal.
- b) Desde el centro de atención se detecta la ausencia de la persona usuaria a través de las llamadas de seguimiento general periódicas.
- c) Los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Alcoy comunican a la empresa la ausencia temporal de la persona usuaria.



En los supuestos *a* y *b*, el centro de atención informará de estas circunstancias a la persona responsable de la teleasistencia municipal.

3. Durante este periodo de tiempo, la entidad adjudicataria realizará una llamada al mes para comprobar que esta situación persiste y que no se han producido modificaciones. Se hará seguimiento específico de estas personas, para tener un control sobre si se tiene que reactivar el servicio o extinguirlo.

4. La reanudación del servicio, se tendrá que solicitar por parte de la persona usuaria, familiares o los servicios sociales municipales a la empresa adjudicataria, siendo reactivada inmediatamente.

5. En todos los casos, tanto la suspensión como la reanudación, tendrán efecto desde el momento de la comunicación al centro de atención, bien por el propio interesado, familiar o trabajador/a social.

Artículo 30. Extinción

1. La extinción da lugar a la finalización de la prestación del servicio y a la retirada de todo el equipo técnico del domicilio del usuario en un plazo máximo de un mes, quedando constancia documental de la retirada.

2. Son causas de extinción del TAD:

a) Cuando se constaten cambios relativos a circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que tiene que reunir como persona usuaria del programa. Se incluye la circunstancia de que la persona usuaria cuente con el apoyo y supervisión presencial continuada o de que su estado así lo requiera.

b) Defunción de la persona beneficiaria.

c) Por agotarse el plazo máximo de suspensión de 3 meses y no reactivación del servicio.

d) Por ingreso en centro residencial con carácter definitivo.

e) Ineptitud sobrevenida para la utilización de forma óptima o modificación de las circunstancias que motivaron el alta en el servicio.

f) Por desaparición de la necesidad que motivó la concesión.

g) Desistimiento de la persona beneficiaria a la prestación del servicio.

h) Por obtener la persona beneficiaria la calificación de dependiente según establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y obtener esta prestación dentro de este sistema, para renunciar a ella o por no solicitarla teniendo derecho.

i) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración o contractuales, que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.

j) Falseamiento u ocultamiento de los datos que han sido tenidos en cuenta, para la concesión del servicio.

k) Por traslado del domicilio fuera del término del municipio de Alcoy.

3. La extinción podrá ser iniciada:

a) A instancia de parte: por voluntad de la persona usuaria, o de su representante legal, quien indicará los motivos de la extinción, así como la fecha en que desea darse de baja.

Las extinciones voluntarias se formalizarán en un documento en el cual conste la firma de la persona interesada o de su representante legal.

b) De oficio: si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas de las circunstancias que motivaron la concesión.

4. Cuando se inicie de oficio, se comunicará su incoación a la persona beneficiaria, y se le dará un trámite de audiencia por un plazo de 10 días hábiles, indicando las causas que lo fundamentan, así como el plazo para resolver y notificar, y las



consecuencias derivadas de la falta de resolución expresa en el plazo establecido; todo ello, al efecto de que pueda formular las alegaciones que estime pertinentes.

5. La instrucción corresponderá al personal técnico referido en el artículo 21.1, que elaborará un informe que será validado en la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes antes de ser incluido en la propuesta de resolución correspondiente.

6. La Alcaldía-Presidencia, o el órgano en quien delegue, dictará resolución expresa, de acuerdo con la propuesta de resolución emitida por la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes, tendrá que ser motivada, y será dictada y notificada en un plazo máximo de tres meses contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento de extinción. La resolución tendrá que ser notificada a la persona beneficiaria del TAD dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que haya sido dictada esta resolución.

CAPÍTULO V Financiación

Artículo 31. Financiación

La financiación anual del TAD se podrá realizar a través de las fuentes siguientes:

a) Presupuesto municipal.

b) Subvención de la Generalitat Valenciana, a través de la conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su caso.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. IPREM

Las referencias que se hacen en este reglamento relativas al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) se entenderán hechos a la cantidad que apruebe para cada año el organismo competente.

Segunda. Denominación de la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes

Las referencias hechas a la Comisión Técnica de Valoración de Expedientes en este reglamento se entenderán realizadas a la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas, una vez que esta esté constituida, o a cualquier órgano que lo sustituya.

Tercera. Protección de datos personales

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se informa que los datos de carácter personal aportadas serán tratadas por el Ayuntamiento de Alcoy e incorporadas a la actividad de tratamiento que le es propia.

Las finalidades del tratamiento son la tramitación de la solicitud del TAD previsto en el presente reglamento y, en su caso, la gestión del servicio.

Los datos serán conservados durante el periodo establecido para el tratamiento, la legislación aplicable y los requerimientos aplicables a la conservación de información por parte de la Administración Pública.

En caso de que la persona interesada no facilite su consentimiento al tratamiento de los datos en su solicitud, esta no podrá ser atendida.

Los datos podrán ser cedidos a la empresa concesionaria para la exclusiva utilización en la gestión del TAD.

La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y (en su caso) retirada del



consentimiento prestado ante la persona «Responsable de Protección de Datos» del Ayuntamiento de Alcoy. En la solicitud se facilitará información sobre la manera de ejercer estos derechos.

Cuarta. Recopilación de datos desagregados por sexo

En conformidad con lo previsto en la normativa de igualdad entre hombres y mujeres, los datos contenidos en los informes, memorias, registros, encuestas, estadísticas u otros sistemas de información del TAD se obtendrán y se tratarán desagregadas por sexo con el fin de poder evaluar el impacto de género de la aplicación del reglamento y de la prestación del servicio, y en su caso, planificar actuaciones correctoras con perspectiva de género.

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor

Este reglamento entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Provincia, según con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

ANEXO I

Baremo Teleasistencia

VALORACIÓN SOCIAL			
1. SITUACIÓN DE CONVIVENCIA (máximo 4 puntos; máximo 1 ítem)	PUNTOS		MARCAR
Vive solo/a	4		
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que no le pueden atender	2		
Convive con otras personas mayores o con discapacidad que le pueden atender	1		
2. EDAD MEDIA DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA (máximo 10; máximo 1 ítem)			
Edad media de 85 años o más	10		
Edad media entre 80 años y 84 años	8		
Edad media entre 75 años y 79 años	6		
Edad media entre 70 años y 74 años	4		
Edad media hasta los 69 años	0		
3. INTEGRANTES DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA CON DISCAPACIDAD (se multiplica los puntos por discapacidad por el número de miembros con el mismo tipo de discapacidad y se suma los resultados)	PUNTOS	Nº MIEMBROS	SUBTOTAL (MULTIPLICACIÓN)
Discapacidad igual o superior al 75%. Sin ayuda a tercera persona	3		
Discapacidad igual o superior al 65%. Incapacidad Absoluta	2		
Discapacidad igual o superior al 33%. Incapacidad Permanente Total	1		
	SUBTOTAL (SUMA)		
4. CAPACIDAD FUNCIONAL DE LA PERSONA SOLICITANTE (máximo 4; máximo 2 ítems)	PUNTOS		MARCAR



Deterioro cognitivo (Test de Pfeiffer)		
Normal	0	
Deterioro leve	2	
Autonomía para las ABVD (Barthel)	1	
Normal	0	
Leve	2	
5. CAPACIDAD ECONÓMICA DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA		
1 miembro (máximo 15; máximo 1 ítem)		
Hasta 1 vez el IPREM anual	15	
De 1 a 1,5 veces el IPREM anual	12	
De 1,5 a 2 veces el IPREM anual	9	
De 2 a 2,5 veces el IPREM anual	6	
Mayor de 2,5 veces el IPREM anual	0	
2 o más miembros (máximo 15; máximo 1 ítem)		
Hasta 1,5 veces el IPREM anual	15	
De 1,5 a 2 veces el IPREM anual	12	
De 2 a 2,5 veces el IPREM anual	9	
De 2,5 a 3 veces el IPREM anual	6	
Mayor de 3 veces el IPREM anual	0	
6. BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN LA VIVIENDA (máximo 1, máximo 1 ítem)		
Vivienda con barreras arquitectónicas dentro o fuera de ella	1	
Vivienda sin barreras arquitectónicas	0	
7. UBICACIÓN DE LA VIVIENDA (máximo 1; máximo 1 ítem)		
Vivienda situada alejada del casco urbano	1	
Vivienda situada en el casco urbano	0	
8. FAMILIA (máximo 4; máximo 1 ítem)		
No tiene hijos/hijas/padre/madre o estos viven en municipios diferentes	4	
Tiene hijos/hijas/padre/madre	0	
9. RED DE APOYO (máximo 3; máximo 1 ítem)		
No sale de su domicilio y carece de red social. Aislamiento social	3	
No sale de su domicilio pero mantiene relación con familiares y amigos/amigas	2	
Sale del domicilio pero no mantiene relaciones sociales	1	
Sale del domicilio y mantiene relaciones con familiares y amigos/amigas	0	
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA VALORACIÓN SOCIAL		



Lo que se hace público a los efectos indicados en el precepto legal citado de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas