



## REGLAMENT DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT D'ALCOI

### ÍNDEX

Preàmbul

#### CAPÍTOL I. Disposicions generals

- Article 1. Objecte
- Article 2. Àmbit d'aplicació
- Article 3. Finalitat
- Article 4. Objectius
- Article 5. Gestió del servei
- Article 6. Gratuïtat del servei
- Article 7. Extensió i límits
- Article 8. Concepte
- Article 9. Serveis TAD
- Article 10. Règim de compatibilitats

#### CAPÍTOL II. Competències municipals

- Article 11. Competències municipals

#### CAPÍTOL III. Persones beneficiàries

- Article 12. Persones beneficiàries
- Article 13. Requisits de les persones beneficiàries
- Article 14. Consideració d'unitat de convivència
- Article 15. Determinació de la capacitat econòmica
- Article 16. Exclusió de les persones beneficiàries
- Article 17. Drets de les persones usuàries
- Article 18. Deures de les persones usuàries

#### CAPÍTOL IV. Procediment

- Article 19. Inici del procediment
- Article 20. Documentació
- Article 21. Instrucció
- Article 22. Valoració de l'expedient
- Article 23. Proposta de resolució
- Article 24. Resolució
- Article 25. Causes de denegació
- Article 26. Condicions de la prestació del servei
- Article 27. Alta en el servei
- Article 28. Seguiment
- Article 29. Suspensió
- Article 30. Extinció

#### CAPÍTOL V. Finançament

- Article 31. Finançament

#### Disposicions addicionals

- Primera. IPREM
- Segona. Denominació de la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients
- Tercera. Protecció de dades personals



#### Quarta. Recopilació de dades desagregades per sexe

Disposició final  
Única. Entrada en vigor.

#### ANNEX I. Barem teleassistència

### PREÀMBUL

El Servei de teleassistència domiciliària és una prestació social que, a través d'una línia telefònica compatible amb el sistema, i amb un equipament de comunicacions i informàtic específic, permet a les persones majors i/o "persones amb discapacitat/diversitat funcional", posar-se en comunicació amb un centre d'atenció de telefonades, amb personal especialitzat, per a donar una resposta adequada a la demanda plantejada, bé per si mateix o mobilitzant altres recursos humans i materials.

Els sistemes de serveis socials constitueixen un dels pilars de l'estat social i democràtic de dret sorgit a partir de l'aprovació de la Constitució en 1978, la qual atribueix en l'article 148.1.20 la competència exclusiva en matèria d'assistència social a les comunitats autònomes.

La Comunitat Valenciana assumeix les competències plenes en serveis socials a través dels apartats 24é i 27é de l'article 49.1 del seu Estatut d'Autonomia, segons la redacció donada a aquest per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, recull com a competència pròpia dels municipis l'«Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social» (article 25.2.e). Els municipis hauran d'exercir aquesta competència i proveir el dit servei quan tinguen una població superior a 20.000 habitants (article 26.1.c). D'altra banda, aquesta llei estableix com a competència delegable per les Comunitats Autònomes o l'Estat a les entitats locals, la «prestació dels serveis socials» (article 27.3.c).

En el mateix sentit s'expressa la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de règim local de la Comunitat Valenciana, la qual recull com a competències dels municipis la prestació dels serveis socials (article 33.3.k).

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana regula les competències dels municipis i estableix que correspon a aquests «la provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic als quals fa referència l'article 18.1» (article 29.1.b). Aquests serveis d'atenció primària són prestats en les zones bàsiques de serveis socials, que es constitueixen en els «municipis de més de 5.000 habitants» (article 22.3), i inclouen com un dels seus serveis el de promoció de l'autonomia personal (article 18.1.b), el qual, en estar emmarcat dins del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, té caràcter de servei públic essencial, «perquè d'aquest es deriven prestacions indispensables per a satisfer les necessitats bàsiques personals i millorar les condicions de vida de la ciutadania, segons el que disposa l'article 128.2 de la Constitució Espanyola» (article 5.3).

Així mateix, l'«atenció domiciliària» s'estableix com a prestació professional del Catàleg de prestacions del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, la qual comprén, la teleassistència (article 36.1.h 2n), la qual es pot proveir a través de tres modalitats, entre les quals la gestió



indirecta, d'acord amb alguna de les fórmules establides en la normativa sobre contractes del sector públic (article 34.1).

Quant a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en l'article 15, inclou el servei de teleassistència en el seu catàleg de serveis, i en el seu article 22 determina que és un servei que facilita l'assistència a les persones beneficiàries mitjançant l'ús de tecnologies de la comunicació i de la informació, amb suport dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, o d'inseguretat, soledat i aïllament. Pot ser un servei independent o complementari al d'ajuda a domicili i indica que es prestarà a les persones que no reben serveis d'atenció residencial.

D'altra banda, la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes estableixen que les administracions públiques han d'adoptar mesures per a fer efectiu el dret d'igualtat de tracte i d'oportunitat entre dones i homes amb la finalitat de modificar els patrons socioculturals de conducta assignats d'acord amb el gènere, com és el cas de les cures en l'entorn familiar que tradicionalment són realitzades per dones.

La redacció d'aquest reglament s'ha realitzat conforme els principis de bona regulació previstos en l'article 129 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Pel que fa al principi de *necessitat*, amb aquest reglament s'estableix la normativa municipal reguladora de la prestació del servei de teleassistència, atés l'interés general d'aquesta matèria i les competències municipals en aquesta dins del Sistema Públic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana.

Quant al principi de *proporcionalitat*, la iniciativa que es proposa conté la regulació imprescindible per a atendre la necessitat a cobrir amb la norma, després de constatar que no hi ha altres mesures menys restrictives de drets, o que imposen menys obligacions als destinataris.

El principi de *seguretat jurídica* s'exerceix atés que la redacció és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i de la Unió Europea, per a generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certitud, que facilite el seu coneixement i comprensió i, en conseqüència, l'actuació i presa de decisions de les persones usuàries, de les persones professionals i entitats prestadores del servei de teleassistència.

Els principis de *participació i transparència* han sigut tinguts en compte en la redacció i elaboració del present document, atés que el text d'esborrany s'ha sotmés a la consideració de les persones professionals de l'Ajuntament d'Alcoi, i a la consulta de les persones i institucions interessades a través del procés de consulta pública.

Per últim, s'han posat en pràctica els principis d'*eficàcia i eficiència* amb el disseny d'una normativa que evite càrregues administratives innecessàries o accessòries i amb la racionalització de la gestió dels recursos públics en la seua aplicació.

## CAPÍTOL I

### *Disposicions generals*

#### *Article 1. Objecte*

Aquest Reglament té per objecte:

a) Regular en l'àmbit del municipi d'Alcoi la prestació del Servei de teleassistència domiciliària, d'ara en avant TAD.



- b) Establir el procediment aplicable per a la tramitació i adjudicació del citat servei, així com determinar el seu règim d'incompatibilitats.
- c) Aprovar el barem mitjançant el qual s'estableixen els criteris que permetran identificar les situacions de necessitat de les persones sol·licitants.
- d) Implementar la perspectiva de gènere i el principi d'igualtat entre homes i dones en el TAD.

#### *Article 2. Àmbit d'aplicació*

Aquest reglament s'aplicarà a la prestació del TAD que es realitzi al municipi d'Alcoi gestionat per l'Ajuntament d'Alcoi.

#### *Article 3. Finalitat*

La finalitat del TAD és promoure una millor qualitat de vida de les persones beneficiàries que es troben en situació de vulnerabilitat, ja siga per edat, aïllament social, discapacitat o problemes de salut; per potenciar la seua autonomia personal, la del seu entorn familiar i sociocomunitari i unes condicions adequades de convivència que faciliten la permanència en el domicili el major temps possible, i mantenir el control de la seua pròpia vida.

#### *Article 4. Objectius*

Els objectius del TAD poden classificar-se en:

##### *a) Objectius generals:*

1. Estimular l'autonomia personal i independència de les persones majors de cara al desenvolupament d'una millor qualitat de vida.
2. Estimular l'autonomia personal i independència de les "persones amb discapacitat/diversitat funcional", de cara al desenvolupament d'una millor qualitat de vida.
3. Afavorir la permanència d'aquestes persones, més vulnerables, en el seu mitjà habitual de vida, per evitar internaments innecessaris.
4. Facilitar la intervenció immediata en crisis personals, socials i/o mèdiques.
5. Afavorir la modificació gradual dels rols de gènere i desincentivar la feminització de les cures en l'entorn familiar.

##### *b) Objectius específics:*

1. Proporcionar una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, a través de personal especialitzat.
2. Possibilitar la prestació de suport especialitzat durant les 24 hores, els 365 dies de l'any davant qualsevol situació d'emergència, soledat, o estat de risc en què es puguen trobar les persones usuàries del servei.
3. Proporcionar atenció presencial a la persona usuària quan aquesta siga necessària.
4. Proporcionar companyia, seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries.
5. Prevenir situacions de risc per raons d'edat, dependència o soledat. També per raons de discapacitat/diversitat funcional.
6. Afavorir la independència i l'autonomia de les persones en situació de risc biopsicosocial (suport en la pròpia llar).
7. Assegurar la intervenció immediata davant crisis personals, socials o sanitàries.

#### *Article 5. Gestió del servei*

El TAD es presta mitjançant gestió indirecta, per l'adjudicatària del contracte de serveis de TAD.

#### *Article 6. Gratuïtat del servei*

El TAD és gratuït per a les persones usuàries.

#### *Article 7. Extensió i límits*

L'extensió i límits dels serveis que puguen reconèixer-se vindran condicionats per la limitació pressupostària anual, i, així mateix, es tindran en compte els criteris establerts en el present reglament.



En el cas que, pel caràcter limitat dels crèdits, es faça necessari fixar un ordre de prelación, es confeccionarà una llista d'espera, en la qual es tindran en compte els criteris establerts en l'article 26.2.

#### **Article 8. Concepte**

1. El TAD és una prestació tècnica d'atenció, suport personalitzat i intervenció social emmarcat en el context dels serveis socials d'atenció primària.

2. És un servei d'atenció domiciliària que funciona a través de la línia telefònica, amb un equip de comunicació i informàtic específic situat en un centre d'atenció i en el domicili de les persones beneficiàries, el qual permet a aquestes, mitjançant la utilització d'una unitat de control remot (penjant o polsera), entrar en contacte verbal "mans lliures". Així es facilita l'assistència a les persones usuàries de forma ininterrompuda i permanent, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb aqueix centre d'atenció, que compta amb mitjans personals especialitzats i tècnics necessaris per a donar resposta immediata i adequada a la crisi per situacions d'emergència, necessitat social, soledat i/o aïllament.

D'aquesta manera es mobilitzen els mitjans propis de la persona usuària o es mobilitzen altres recursos humans o materials de l'empresa adjudicatària.

#### **Article 9. Serveis TAD**

Els serveis que es presten en el domicili seran els següents:

1. Instal·lació i manteniment dels terminals de TAD.
2. Informació sobre els equips, proporcionada a les persones: escrita en format imprès comprensible i accessible, disponible en braille i escrita en format electrònic accessible.
3. Atenció les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
4. Atenció directa que dona resposta adequada a la necessitat o mobilitza altres recursos humans o materials propis de la persona usuària o existents al municipi d'Alcoi.
5. Atenció personal per iniciativa de l'entitat prestadora del servei o a petició de les persones usuàries o persones cuidadores, que cobrirà com a mínim funcions com ara agenda personalitzada, resolució de dubtes i intervenció psicossocial.
6. Entrega de claus que queden en custòdia per part de l'entitat adjudicatària, excepte les persones usuàries que no les faciliten (per estar aquestes a disposició d'alguna de les persones de contacte, conforme al previst en l'apartat I) de l'article 18).
7. Emissió de comunicacions per al seguiment de la persona usuària des del centre d'atenció i comunicacions de cortesia (felicitació d'aniversari, en situacions de convallescència, etc.), així com de control d'absència domiciliària de les persones usuàries.

#### **Article 10. Règim de compatibilitats**

1. La prestació del servei de TAD municipal serà compatible amb altres recursos municipals com ara el Servei d'ajuda a domicili, Menjar a casa, Major a casa, així com altres recursos privats o públics similars, que permeten el manteniment de la persona sol·licitant en el seu entorn habitual.

2. La prestació del servei de TAD municipal serà incompatible amb:

a) El reconeixement a la persona sol·licitant de la situació de dependència en qualsevol dels seus graus, de conformitat amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, sempre que el Programa Individualitzat d'Atenció contemple la concessió d'aquesta prestació dins d'aquest sistema.

b) El recurs d'ingrés residencial permanent.

## **CAPÍTOL II** **Competències municipals**

#### **Article 11. Competències municipals**

1. Les competències municipals quant al TAD són:



- a) Rebre la demanda de TAD.
- b) Estudiar, diagnosticar, valorar i resoldre les sol·licituds de TAD, i derivar a altres recursos o institucions aquelles que no siguen de la seua competència.
- c) Seguiment de la situació de les persones usuàries, en coordinació amb l'entitat concessionària del servei.
- d) Avaluar la qualitat del servei.
- e) Coordinar els recursos existents per al finançament del servei.
- f) Optar per la forma de gestió i contractació més idònia per a assegurar el millor servei i seleccionar l'entitat concessionària, la contractació de la qual es regularà segons la normativa legal corresponent.

### CAPÍTOL III *Persones beneficiàries*

#### *Article 12. Persones beneficiàries*

1. Amb caràcter general i sempre que reunisquen els requisits establits a continuació, per a l'accés al servei, podran ser persones usuàries de TAD totes aquelles que es troben en situació de risc per raons d'edat, discapacitat/diversitat funcional, malaltia o aïllament social.

2. Podran ser destinatàries del servei municipal de TAD les persones majors i les "persones amb discapacitat/diversitat funcional", que tinguen cobertes les seues necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i domicili, i visquen soles permanentment o bé que, encara que convisquen amb altres persones, aquestes presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat/diversitat funcional.

3. En el cas que hi haja més d'una persona en la unitat de convivència, quan muira una d'elles, l'altra continuarà amb el terminal, sempre que reunisca els requisits necessaris.

#### *Article 13. Requisits de les persones beneficiàries*

- a) Estar empadronades en el municipi d'Alcoi almenys un any.
- b) Ser major de 65 anys, o tenir 18 anys o més, amb reconeixement de la condició de persones amb diversitat funcional o discapacitat (igual o superior al 33%) i/o incapacitat permanent total, incapacitat absoluta o gran invalidesa.
- c) Viure sol/a o bé en companyia de persones en situació similar d'edat i característiques.
- d) No necessitar atenció presencial continuada d'altres persones. No es contempla incloure en el programa a aquelles persones o unitats de convivència que compten amb ella o la requerisquen per qualsevol circumstància.
- e) Disposar de línia telefònica i de subministrament elèctric en el seu domicili.
- f) Que els ingressos bruts anuals per a unitats de convivència unipersonals no siguen iguals o superiors a 2,5 vegades el valor de l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) anual de 12 pagues, ni iguals o superiors a 3 vegades l'IPREM per a unitats de convivència de dos o més persones sol·licitants.
- g) Obtenir una puntuació que li permeta ser inclòs entre el nombre de teleassistències previstes segons dotació pressupostària.
- h) Tenir cobertes les necessitats bàsiques, ja que el TAD és un recurs complementari que precisa de l'existència d'uns mínims que garantisquen el manteniment de la persona en el domicili.
- i) Saber utilitzar adequadament el recurs.
- j) No comptar la unitat de convivència amb uns estalvis iguals o superiors a 18.000 euros.

#### *Article 14. Consideració d'unitat de convivència*

A l'efecte d'aquest reglament, s'entén per unitat de convivència aquella formada per almenys dues persones i en la qual totes les persones que conviuen complisquen els requisits d'accés a aquest servei, sense importar el parentiu entre ells.

#### *Article 15. Determinació de la capacitat econòmica*



1. La capacitat econòmica de la persona usuària es determina per la seua renda personal.

S'entén per renda personal de la persona usuària la totalitat dels ingressos derivats de:

a) Els rendiments del treball, incloses pensions i prestacions de previsió social, siga quin siga el seu règim.

b) Els rendiments del capital mobiliari i immobiliari.

c) Les imputacions de renda que s'establisquen per llei.

d) Els rendiments de les activitats econòmiques.

e) Els guanys i pèrdues patrimonials.

Aquests ingressos es computaran en els termes establits per als diferents components de renda en la normativa reguladora de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

2. Així mateix, per a determinar la renda personal de la persona usuària es tindran en compte les regles següents:

a) No es computaran com a renda personal, les quanties de les prestacions per fill a càrrec.

b) En el cas que la persona interessada haja de satisfer pensions compensatòries a favor del/ de la cònjuge i/o anualitats per aliments, hauran d'acompanyar la corresponent sentència judicial de la qual es derive; quantia que es restarà dels ingressos computats. En cas de ser persona beneficiària d'aquesta pensió, se sumarà com un ingrés en el còmput de la seua capacitat econòmica.

#### *Article 16. Exclusió de les persones beneficiàries*

No s'atendrà des d'aquest programa a les persones que:

a) En aplicació de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i desenvolupaments normatius vinculats a aquesta, compten amb resolució que els atorgue pel seu grau, el dret al servei de teleassistència inclòs dins de l'àmbit de la citada llei.

b) Renunciar al servei de teleassistència atorgat conforme a l'apartat anterior.

c) Viure acompanyats de persones que no compleixen els requisits.

d) Atès que el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment, i pel bon funcionament del servei, es podran excloure aquelles persones que, pels seus problemes de salut, no puguen utilitzar adequadament aquest recurs.

e) Que la unitat de convivència dispose d'un capital mobiliari igual o superior a 18.000 euros durant l'últim any anterior a la sol·licitud de l'ajuda.

#### *Article 17. Drets de les persones usuàries*

Les persones usuàries tenen dret a:

a) A ser informades, en format accessible comprensible i de manera veraç, abans de l'inici del servei, dels seus drets i de les característiques i normativa del servei

b) A rebre la prestació de TAD amb la màxima diligència, bona fe, puntualitat i cura; a rebre una atenció amb correcció, respecte i cordialitat per part de les persones professionals especialitzades i qualificades que intervenen en el servei.

c) A ser informades de manera accessible i comprensible amb l'antelació suficient, de qualsevol modificació en les condicions del servei.

d) A rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, discapacitat/diversitat funcional, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en el referent als criteris de selecció.

e) A una assistència individualitzada d'acord amb les seues necessitats específiques.

f) A tenir garantida, de conformitat amb la normativa específica d'aplicació, la protecció de les seues dades personals, la seua intimitat i a la confidencialitat de les dades conegudes, de manera que qualsevol informació obtinguda es mantinga sota secret professional. Així com el dret a l'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat i (en el seu cas) retirada del consentiment respecte a les seues dades personals, garantint l'accessibilitat per al seu adequat exercici.



g) Demanar l'oportuna identificació a totes les persones que, amb motiu de la prestació del servei, accedisquen al seu domicili, així com ser avisats amb anticipació de possibles visites domiciliàries relacionades amb el servei.

h) Al bon estat del terminal i al manteniment del sistema en perfectes condicions d'ús. A aquest efecte el seguiment del funcionament i el manteniment del terminal li correspon a l'entitat adjudicatària, igual que la instal·lació, la retirada del terminal en cas d'extinció o la substitució en cas d'avaria, sense perjudici de l'exercici diligent de les potestats de supervisió en l'execució del contracte públic que ostente l'Ajuntament d'Alcoi, com a garantia última de les persones usuàries.

i) A tenir garantida la seguretat en la custòdia de les claus del domicili.

j) A una intervenció ràpida i adequada quan es produïska una situació d'emergència.

k) A sol·licitar la suspensió del servei per absència justificada del domicili.

l) A cessar en la utilització del servei per voluntat pròpia.

m) A fer ús del sistema de reclamacions, queixes i suggeriments de l'Ajuntament d'Alcoi concernents al funcionament o millora del servei, així com a rebre resposta sobre aquestes.

n) A ser orientat cap als recursos alternatius que, si escau, resulten necessaris.

#### *Article 18. Deures de les persones usuàries*

Les persones usuàries tenen la responsabilitat de:

a) Proporcionar de forma veraç tota la informació sanitària i social necessària per a rebre la prestació, facilitant la documentació acreditativa de les seues circumstàncies per a tramitar la seua sol·licitud.

b) Facilitar l'accés a l'habitatge a l'entitat adjudicatària per a la instal·lació, manteniment, o retirada del terminal.

c) Permetre la instal·lació del terminal i, si escau, dels perifèrics en el seu domicili. Mantenir-los en el domicili en bones condicions, fins al dia de la seua retirada per personal autoritzat.

d) Autoritzar l'ús de dades personals per a la gestió i avaluació del servei, amb les garanties i en els termes previstos a la legislació específica de protecció de dades.

e) Declarar qualsevol variació en les circumstàncies específiques que afecten els requisits per a ser usuari, situació econòmica, situació de convivència, o suport i cures presencials i contínues per part d'altres persones en tant que afecten el caràcter de la prestació, la funció i objectius que persegueix.

f) Comunicar amb suficient antelació, a la central d'atenció, les absències del domicili, siguen aquestes puntuals, superiors a 48 hores, o d'una duració més prolongada, amb vista a facilitar un millor seguiment.

g) Quan el període d'absència pugua causar suspensió temporal o extinció de la prestació, comunicarà aquesta absència al personal de treball social dels serveis socials d'atenció primària bàsica que li corresponga per raó del domicili i a la central d'atenció.

h) La cura correcta i devolució posterior de l'equipament que se li lliura, una vegada que cessa la necessitat.

i) El compliment dels compromisos que s'adquirisquen amb el servei.

j) Afavorir i facilitar l'execució de les tasques dels professionals del servei. Comportar-se amb correcció, respecte i cordialitat en el tracte amb les persones que atenen el servei, amb respecte de les comeses assignades i les seues funcions professionals. Adoptar una actitud col·laboradora i correcta en el desenvolupament de la prestació.

k) Facilitar les dades personals de dues persones de contacte, com a mínim, en el model establert.

l) La cessió a l'entitat prestatària del servei de les claus d'entrada al seu habitatge, que comporta la custòdia d'aquestes per part de l'entitat gestora i el compromís que, únicament seran utilitzades en cas de força major o emergència greu, davant la impossibilitat d'accedir al domicili. El consentiment informat per a aquesta cessió serà documentat en format accessible i comprensible, lliurant còpia d'aquest a la persona usuària. Aquestes claus li seran retornades a l'usuari o a la persona en qui delegue, quan cause baixa en el servei.





No obstant això, el previst en el paràgraf anterior s'exceptuarà en els casos en què les claus d'entrada a l'habitatge estiguen a disposició d'alguna de les persones de contacte a les que es fa referència en l'apartat k d'aquest article.

m) Tramitar el servei de teleassistència previst en la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en el cas que es tinga dret, sempre i quan aquest siga compatible amb el recurs sol·licitat de dependència.

n) Assumir el cost del manyà en el cas que siga necessari contractar els seus serveis per a accedir a l'habitatge, en casos de força major o emergència greu, o perquè la persona usuària o les persones de contacte no faciliten l'accés a aquesta.

## CAPÍTOL IV *Procediment*

### *Article 19. Inici del procediment*

1. El procediment s'iniciarà a instància de part amb la presentació de la sol·licitud en model normalitzat, que és d'ús obligatori, en la zona bàsica que li corresponga a la persona sol·licitant per raó del domicili, on es donarà entrada d'aquesta per registre; també es podrà presentar a través de la seu electrònica de l'Ajuntament d'Alcoi o per mitjà de qualsevol de les altres modalitats previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. La sol·licitud anirà signada per la persona interessada o per la persona que la represente.

2. La presentació de la sol·licitud de TAD pressuposa l'acceptació incondicionada de les condicions, requisits, drets i deures establits en aquest reglament.

### *Article 20. Documentació*

1. La sol·licitud haurà d'anar acompanyada de la documentació següent, excepte la que ja es trobe en el seu expedient:

1) Documentació general:

a) Còpia del DNI, NIE o passaport vigent de la persona sol·licitant i de la resta de persones integrants de la unitat de convivència.

b) En cas que la sol·licitud es presente per una persona representant, acreditació d'aquesta circumstància mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixe constància fidedigna de la representació.

c) Certificat de convivència i residència en el municipi (d'ofici).

d) Informe de salut per al reconeixement de prestacions socials de l'any en curs.

2) Documentació per a la determinació de la renda de la unitat de convivència:

a) Justificant d'ingressos de totes les persones integrants de la unitat de convivència majors de 16 anys.

b) Certificat de la pensió o de possibles subsidis de la Seguretat Social de l'any en curs de cadascuna de les persones integrants de la unitat de convivència, o en el seu cas, certificat negatiu de la Seguretat Social de no ser titular de pensió o de subsidi.

c) En el cas de percebre una pensió de l'estranger, certificat emès per l'entitat pagadora o document del compte bancari, sempre que especifique: les dades de l'entitat pagadora i de la persona perceptora, tipus de pensió, import i periodicitat.

d) Còpia de la declaració de la renda de l'últim exercici o, en cas de no presentar-la, certificat negatiu de l'Agència Tributària de la persona sol·licitant i de totes les persones integrants de la unitat de convivència. Per tal de valorar durant un any natural la declaració de la renda d'un mateix exercici, per «declaració de la renda d'últim exercici» s'entendrà l'última presentada a data 1 de gener de l'any en el qual se sol·licita el TAD.

e) Certificat de béns immobles urbans o rústics de totes les persones integrants de la unitat de convivència en el territori nacional, o en el seu cas, certificat negatiu. Aquest certificat s'haurà de presentar en el cas que no es tinga l'obligatorietat de presentar declaració de renda.

f) Certificat bancari d'actius i passius financers de l'any anterior.



2. Amb independència d'aquesta documentació, els serveis socials municipals podran exigir els documents complementaris que durant la tramitació de l'expedient considere oportuns, en relació amb la prestació sol·licitada. Així mateix, la persona sol·licitant podrà aportar qualsevol altre document acreditatiu de les seues circumstàncies.

3. Conforme al que es preveu en l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la documentació requerida en l'apartat 1 d'aquest article podrà ser recaptada directament per l'Ajuntament d'Alcoi a través dels organismes públics afectats, dels quals haja obtingut autorització de subministrament d'informació, llevat que conste en el procediment l'oposició expressa de les persones interessades o la llei especial aplicable requerisca el seu consentiment exprés. En cas d'oposar-se, hauran d'aportar la documentació requerida.

#### *Article 21. Instrucció*

1. Serà òrgan instructor del procediment el personal tècnic dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic que li corresponga a la persona sol·licitant per raó del domicili.

2. Rebuda la sol·licitud en la zona bàsica, s'examinarà el seu contingut i la documentació que l'acompanya. En cas que no estiga completa o falte algun document, es requerirà a la persona interessada per a que en un termini de deu dies hàbils esmene les faltes o acompanye la documentació preceptiva, amb la indicació que si no ho fa així es considerarà que ha desistit de la seua petició i es procedirà a l'arxivament de les actuacions, amb una resolució prèvia de l'entitat local, que li serà notificada.

3. Per a la instrucció del procediment es podran realitzar d'ofici totes les actuacions que s'estimen necessàries per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut de les quals ha de pronunciar-se la resolució de concessió o denegació del servei, i es podrà requerir a les persones interessades els aclariments o documentació addicional necessària per a resoldre. En el supòsit d'inactivitat de la persona interessada en l'emplenament d'aquest tràmit, transcorreguts tres mesos, es produirà la caducitat del procediment, d'acord amb el que es disposa en l'article 95 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

4. Les sol·licituds amb desistiment de la persona sol·licitant o defunció d'aquesta durant el transcurs de la tramitació, seran arxivades a través de l'oportuna resolució.

#### *Article 22. Valoració de l'expedient*

1. El treballador o la treballadora social de referència, en funció de les dades aportades i de les quals en l'exercici de les seues funcions poguera recaptar, procedirà a estudiar i valorar la necessitat a través de la realització de l'informe que serà preceptiu i anirà acompanyat d'una proposta de resolució sobre la procedència o no de la concessió del servei, així com d'una puntuació global que determinarà l'ordre preferent per a l'adjudicació del servei

2. Els indicadors que consten en el barem i que permeten considerar la valoració de necessitats per la persona professional giren entorn de:

- 1). Situació de convivència: si la persona sol·licitant viu sola o acompanyada.
- 2). Edat mitjana de les persones integrants de la unitat de convivència
- 3). Integrants de la unitat de convivència amb discapacitat.
- 4). Capacitat funcional de la persona sol·licitant.
- 5). Capacitat econòmica de la unitat de convivència.
- 6). Barreres arquitectòniques en l'habitatge.
- 7). Ubicació de l'habitatge.
- 8). Família.
- 9). Xarxa de suport.

3. Sempre que hi haja disponibilitat pressupostària, es proposarà la concessió de totes les sol·licituds que reunisquen els requisits exigits en la normativa present. En cas contrari, s'inclourà la sol·licitud valorada en llista d'espera.



### **Article 23. Proposta de resolució**

L'informe elaborat pel treballador o per la treballadora social serà validat en la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients abans de ser inclosa en la proposta de resolució corresponent aprovatòria o denegatòria del servei.

### **Article 24. Resolució**

1. L'Alcaldia-Presidència, o l'òrgan en el qual delegue, dictarà resolució expressa, ja siga favorable o desfavorable, d'acord amb la proposta de resolució emesa per la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients, la qual serà comunicada per escrit a la persona interessada en el termini de 10 dies hàbils a partir de l'endemà que siga dictada, amb indicació de la concessió o denegació de la prestació, i es motivarà en aquest últim cas en alguns dels supòsits recollits en l'article 25.

2. La resolució favorable a la concessió no implicarà la immediata prestació d'aquells serveis que es resolguen positivament. La seua posada en marxa dependrà de la llista d'espera existent. En cas de ser favorable haurà d'estar-se al que es disposa en l'article 22.3 d'aquest reglament.

3. El termini màxim de resolució, tant en els procediments d'ofici com en els iniciats a instància de la persona interessada, serà de tres mesos, a comptar des de l'endemà de l'entrada de la sol·licitud en el registre o de l'acord que establisca l'inici d'ofici. Transcorregut el termini esmentat sense que haja sigut dictada i notificada resolució expressa, s'entendrà, en tot cas, desestimada.

4. La notificació dels actes de tramitació i resolutoris, es tramitarà d'acord amb l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

5. Seran arxivats els expedients en els quals, encara que existisca resolució favorable no es preste el servei per causa imputable a la persona sol·licitant, així com la impossibilitat material de continuar el procediment per causes sobrevingudes.

6. La resolució administrativa serà notificada a la persona sol·licitant, representant legal o guardadora de fet, en la qual s'expressaran els recursos que en contra d'aquesta procedisquen, òrgan davant el qual hagueren de presentar-se i termini per a interposar-ho, sense perjudici que les persones interessades puguen exercitar, si escau, uns altres que estimen procedents.

### **Article 25 Causes de denegació**

Les sol·licituds de prestació del servei podran ser denegades per alguna de les causes següents:

- a) Per incompliment d'algun dels requisits que estableix l'article 13.
- b) La falta de presentació de la documentació requerida.
- c) Que reben el servei per altres organismes públics.
- d). Quan la valoració tècnica dels professionals consideren que l'objecte del servei no s'ajusta a les necessitats de la persona sol·licitant
- e) Per falta de consignació pressupostària.
- f) Per trobar-se en algun dels supòsits d'exclusió que estableix l'article 16.

### **Article 26 Condicions de la prestació del servei**

1. El servei aprovat es posarà en marxa en funció dels crèdits disponibles per l'Ajuntament d'Alcoi per a aquestes prestacions. Per això no bastarà per a rebre el servei amb què la persona sol·licitant reunisca els requisits i haja obtingut resolució favorable, sinó que serà necessari a més, que la seua sol·licitud pugua ser atesa segons les dotacions pressupostàries existents.

2. En cas que la sol·licitud no pugua ser atesa, quedarà en situació de llista d'espera, que és una llista ordenada, de major a menor, per la puntuació obtinguda en el barem. A igualtat de punts, s'establirà l'ordre de prioritats basat en els punts següents:

- a) Menor capacitat econòmica personal de la persona sol·licitant.
- b) Edat de la persona sol·licitant.
- c) Persones en situacions d'angoixa motivades per l'aïllament social i/o familiar i desarrelament.
- d) Persones amb dificultats de mobilitat i/o caigudes freqüents i/o situacions de fragilitat.

L'antiguitat en la llista d'espera no dona prioritat sobre una altra de major puntuació amb menor antiguitat.



### *Article 27. Alta en el servei*

1. El Servei de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència comunicarà l'alta de la nova persona usuària del servei i la informació bàsica necessària, per a la instal·lació i posada en marxa del servei a l'empresa adjudicatària.

2. L'empresa contractada es posarà en contacte amb la persona usuària per a procedir a la instal·lació dels terminals o dispositius necessaris per al funcionament del sistema. L'empresa comunicarà al Servei la data de la col·locació del terminal en el domicili de les noves persones usuàries i, per tant, el començament de la prestació del servei.

3. La instal·lació es realitzarà per personal operari especialitzat, degudament acreditat, que serà responsable d'informar la persona usuària sobre el funcionament i característiques dels terminals i dispositius. No es donarà per conclosa fins a haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema, i comprovar que les persones usuàries han entès el seu maneig.

4. El termini d'instal·lació, des de la data de comunicació de l'alta per part de serveis socials, serà d'un màxim 15 de dies naturals.

### *Article 28. Seguiment*

Una vegada iniciat el servei es durà a terme un seguiment de cada cas, que consistirà en telefonades periòdiques.

### *Article 29. Suspensió*

1. Situació que es produeix per la comunicació d'una absència del domicili de la persona usuària fins a un màxim de tres mesos per, entre altres, els motius següents:

a) Hospitalitzacions.

b) Acolliment familiar temporal.

c) Ingressos temporals en centres residencials.

d) Canvis temporals en la unitat de convivència. Absències domiciliàries temporals (períodes vacacionals).

e) Per criteri professional motivat.

2. La instrucció de la suspensió del TAD es produirà quan:

a) La persona usuària o la seua família ho comuniqui directament al centre d'atenció a través del terminal.

b) Des del centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària a través de les telefonades de seguiment general periòdiques.

c) Els serveis socials municipals de l'Ajuntament d'Alcoi comuniquen a l'empresa l'absència temporal de la persona usuària.

En els supòsits *a* i *b*, el centre d'atenció informarà d'aquestes circumstàncies a la persona responsable de la teleassistència municipal.

3. Durant aquest període de temps, l'entitat adjudicatària realitzarà una telefonada al mes per comprovar que aquesta situació persisteix i que no s'han produït modificacions. Es farà seguiment específic d'aquestes persones, per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei o extingir-lo.

4. La represa del servei, s'haurà de sol·licitar per part de la persona usuària, familiars o els serveis socials municipals a l'empresa adjudicatària, i serà reactivada immediatament.

5. En tots els casos, tant la suspensió com la represa, tindran efecte des del moment de la comunicació al centre d'atenció, bé pel mateix interessat, familiar o treballador/a social.

### *Article 30. Extinció*

1. L'extinció dona lloc a la finalització de la prestació del servei i a la retirada de tot l'equip tècnic del domicili de l'usuari en un termini màxim d'un mes, amb constància documental de la retirada.

2. Són causes d'extinció del TAD:



a) Quan es constaten canvis relatius a circumstàncies personals, familiars, de convivència, domiciliàries, etc. que afecten els requisits que ha de reunir com a persona usuària del programa. S'inclou la circumstància que la persona usuària compte amb suport i supervisió presencial continuada o que el seu estat així ho requerisca.

b) Defunció de la persona beneficiària.

c) Per esgotar-se el termini màxim de suspensió de tres mesos i no reactivació del servei.

d) Per ingrés en centre residencial amb caràcter definitiu.

e) Ineptitud sobrevinguda per a la utilització de forma òptima o modificació de les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei.

f) Per desaparició de la necessitat que va motivar la concessió.

g) Desistiment de la persona beneficiària a la prestació del servei.

h) Per obtenir la persona beneficiària la qualificació de dependent segons estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i obtenir aquesta prestació dins d'aquest sistema, per renunciar a ella o per no sol·licitar-la tot i tindre'n dret.

i) Incompliment reiterat per part de la persona usuària dels seus deures de col·laboració o contractuals, que dificulten o facen inviable la prestació del servei.

j) Falsejament o ocultació de les dades que han sigut tingudes en compte, per a la concessió del servei.

k) Per trasllat del domicili fora del terme municipal d'Alcoi.

3. L'extinció podrà ser iniciada:

a) A instància de part: per voluntat de la persona usuària, o de qui el represente legalment, qui indicarà els motius de l'extinció, així com la data en què desitja donar-se de baixa.

Les extincions voluntàries es formalitzaran en un document en el qual conste la signatura de la persona interessada o de qui el represente legalment.

b) D'ofici: si del seguiment del servei, resultara que la persona beneficiària no reuneix els requisits per a seguir amb la prestació i/o s'hagueren produït modificacions bàsiques de les circumstàncies que van motivar la concessió.

4. Quan s'inicie d'ofici, es comunicarà la seua incoació a la persona beneficiària, i se li donarà un tràmit d'audiència per un termini de 10 dies hàbils, amb indicació de les causes que el fonamenten, així com el termini per a resoldre i notificar i les conseqüències derivades de la falta de resolució expressa en el termini establert; tot això, a l'efecte que pugua formular les al·legacions que estime pertinent.

5. La instrucció correspondrà al personal tècnic referit en l'article 21.1, que elaborarà un informe, el qual serà validat en la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients abans de ser inclòs en la proposta de resolució corresponent.

6. L'Alcaldia-Presidència, o l'òrgan en el qual delegue, dictarà resolució expressa, d'acord amb la proposta de resolució emesa per la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients. Aquesta haurà de ser motivada, i serà dictada i notificada en un termini màxim de tres mesos comptats a partir de la data d'inici del procediment d'extinció. La resolució haurà de ser notificada a la persona beneficiària del TAD dins del termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la data en què haja sigut dictada aquesta resolució.

## CAPITOL V. *Finançament*

### *Article 31. Finançament*

El finançament anual del TAD es podrà realitzar a través de les fonts següents:

a) Pressupost municipal.

b) Subvenció de la Generalitat Valenciana, a través de la conselleria amb competències en serveis socials, promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en el seu cas.

## DISPOSICIONS ADDICIONALS

### *Primera. IPREM*

Les referències que es fan en aquest reglament relatives a l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) s'entendran fetes a la quantitat que aprobe per a cada any l'organisme competent.

### *Segona. Denominació de la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients*

Les referències fetes a la Comissió Tècnica de Valoració d'Expedients en aquest reglament s'entendran realitzades a la Comissió Tècnica de Valoració i Seguiment de Prestacions Econòmiques, una vegada que aquesta estiga constituïda, o a qualsevol òrgan que el substituïska.

### *Tercera. Protecció de dades personals*

En compliment de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, s'informa que les dades de caràcter personal aportades seran tractades per l'Ajuntament d'Alcoi i incorporades a l'activitat de tractament que li és pròpia.

Les finalitats del tractament són la tramitació de la sol·licitud del TAD previst en el present reglament i, en el seu cas, la gestió del servei.

Les dades seran conservades durant el període establert pel tractament, la legislació aplicable i els requeriments aplicables a la conservació d'informació per part de l'Administració Pública.

En cas que la persona interessada no facilite el seu consentiment al tractament de les dades en la seua sol·licitud, aquesta no podrà ser atesa.

Les dades podran ser cedides a l'empresa concessionària per a l'exclusiva utilització en la gestió del TAD.

La persona interessada podrà exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat i (en el seu cas) retirada del consentiment prestat davant de la persona «Responsable de Protecció de Dades» de l'Ajuntament d'Alcoi. En la sol·licitud es facilitarà informació sobre la manera d'exercir aquests drets.

### *Quarta. Recopilació de dades desagregades per sexe*

De conformitat amb el que es preveu a la normativa d'igualtat entre homes i dones, les dades contingudes en els informes, memòries, registres, enquestes, estadístiques o altres sistemes d'informació del TAD s'obtindran i es tractaran desagregades per sexe amb la finalitat de poder avaluar l'impacte de gènere de l'aplicació del reglament i de la prestació del servei, i en el seu cas, planificar actuacions correctores amb perspectiva de gènere.

## DISPOSICIÓ FINAL

### *Única. Entrada en vigor*

Aquest reglament entrarà en vigor als 15 dies hàbils de la seua publicació definitiva en el Butlletí Oficial de la Província, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

## ANNEX I

### *Barem Teleassistència*

<b>VALORACIÓ SOCIAL</b>		
<b>1. SITUACIÓ DE CONVIVÈNCIA</b> (màxim 4 punts; màxim 1 ítem)	<b>PUNTS</b>	<b>MARCAR</b>



Viu sol/ sola	4		
Conviu amb altres persones majors o amb discapacitat que no li poden atendre	2		
Conviu amb altres persones majors o amb discapacitat que li poden atendre	1		
<b>2. EDAT MITJANA DE LES PERSONES INTEGRANTS DE LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA</b> (màxim 10; màxim 1 ítem)			
Edat mitjana de 85 anys o més	10		
Edat mitjana entre 80 anys i 84 anys	8		
Edat mitjana entre 75 anys i 79 anys	6		
Edat mitjana entre 70 anys i 74 anys	4		
Edat mitjana fins als 69 anys	0		
<b>3. INTEGRANTS DE LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA AMB DISCAPACITAT</b> (es multiplica els punts per discapacitat pel nombre de membres amb el mateix tipus de discapacitat i es suma els resultats)	<b>PUNTS</b>	<b>NÚM. MEMBRES</b>	<b>SUBTOTAL (MULTIPLICACIÓ)</b>
Discapacitat igual o superior al 75%. Sense ajuda a tercera persona	3		
Discapacitat igual o superior al 65%. Incapacitat Absoluta	2		
Discapacitat igual o superior al 33%. Incapacitat Permanent Total	1		
	<b>SUBTOTAL (SUMA)</b>		
<b>4. CAPACITAT FUNCIONAL DE LA PERSONA SOL·LICITANT</b> (màxim 4; màxim 2 ítems)	<b>PUNTS</b>		<b>MARCAR</b>
<b>Deteriorament cognitiu (Test de Pfeiffer)</b>			
Normal	0		
Deteriorament lleu	2		
<b>Autonomia per a les ABVD (Barthel)</b>	1		
Normal	0		
Lleu	2		
<b>5. CAPACITAT ECONÒMICA DE LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA</b>			
<b>1 membre</b> (màxim 15; màxim 1 ítem)			
Fins a 1 vegada l'IPREM anual	15		
D'1 a 1,5 vegades l'IPREM anual	12		
De 1,5 a 2 vegades l'IPREM anual	9		
De 2 a 2,5 vegades l'IPREM anual	6		



Major de 2,5 vegades l'IPREM anual	0	
<b>2 o més membres</b> (màxim 15; màxim 1 ítem)		
Fins a 1,5 vegades l'IPREM anual	15	
D'1,5 a 2 vegades l'IPREM anual	12	
De 2 a 2,5 vegades l'IPREM anual	9	
De 2,5 a 3 vegades l'IPREM anual	6	
Major de 3 vegades l'IPREM anual	0	
<b>6. BARRERES ARQUITECTÒNIQUES EN L'HABITATGE</b> (màxim 1, màxim 1 ítem)		
Habitatge amb barreres arquitectòniques dins o fora d'ell	1	
Habitatge sense barreres arquitectòniques	0	
<b>7. UBICACIÓ DE L'HABITATGE</b> (màxim 1; màxim 1 ítem)		
Habitatge situat allunyat del nucli urbà	1	
Habitatge situat en el nucli urbà	0	
<b>8. FAMÍLIA</b> (màxim 4; màxim 1 ítem)		
No té fills/filles/pare/mare o aquests viuen en municipis diferents	4	
Té fills/filles,pare/mare	0	
<b>9. XARXA DE SUPORT</b> (màxim 3; màxim 1 ítem)		
No ix del seu domicili i manca de xarxa social. Aïllament Social	3	
No ix del seu domicili però manté relació amb familiars i amics/amigues	2	
Ix del domicili però no manté relacions socials	1	
Ix del domicili i manté relacions amb familiars i amics/amigues	0	
<b>PUNTUACIÓ TOTAL DE LA VALORACIÓ SOCIAL</b>		