

**ADMINISTRACIÓN LOCAL****DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SORIA****SECRETARÍA GENERAL**

Publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia* núm. 81 de 17 de Julio pasado, anuncio relativo a la aprobación inicial de la modificación del Preámbulo y de los arts. 4,6 y 8 (Capítulo I.- Organización del Servicio); arts. 10 y 12 (Capítulo II.- De los usuarios del Servicio) y art. 13 (Capítulo III.- Del acceso al Servicio) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Teleasistencia, según acuerdo del Pleno de esta Diputación Provincial de fecha 5 de Julio de 2013, y habiendo finalizado el plazo de información pública sin que se hayan presentado reclamaciones ni alegación alguna, conforme previene el art. 49 de la Ley 7/85 de 2 de Abril, se considera definitivamente aprobada la modificación, quedando el Reglamento del tenor literal siguiente:

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA****PREÁMBULO**

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, en su exposición de motivos señala que la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal, constituye uno de los principales retos para atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía.

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), tiene por finalidad principal la garantía de las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección a que se refiere la presente Ley, y configura un derecho subjetivo que se fundamenta en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad, desarrollando un modelo de atención integral al ciudadano, al que se reconoce como beneficiario su participación en el Sistema.

No podemos olvidar que el Artículo 15 de dicha Ley 39/2006, establece el catálogo de servicios, señalando en su apartado 1.b el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Así mismo, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, establece en su Artículo 19 el catálogo de Prestaciones Esenciales, cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, que serán obligatorias en su provisión y estarán públicamente garantizadas, con independencia de cuáles sean el nivel de necesidades o el índice de demanda existentes. El párrafo 2º del mencionado artículo, entre otras, establece en su apartado g): El servicio de Teleasistencia Domiciliaria como prestación esencial para mayores de 80 años y quienes tengan reconocido su acceso por dependencia.

Según el art. 48 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, el Servicio de Teleasistencia es una prestación de titularidad de la Entidades Locales, y su financiación, de acuerdo con lo establecido en el art. 110 de la citada Ley, corresponde en un 65 % a la Junta de Castilla y León y un 35% a las Corporaciones Locales, una vez deducido el copago que pudiera corresponder al usuario en función de su capacidad económica, que en relación con la Teleasistencia está unificado en toda la Comunidad Autónoma a través de la Ordenanza aprobada a este fin.



La Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, por la que se regulan entre otras las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, en su Artículo 7-2 establece que dentro del servicio de teleasistencia se incluyen las siguientes actuaciones de prevención:

- a) Detección proactiva de situaciones de riesgo.
- b) Proporcionar consejo sobre pautas de autocuidado y control el entorno.
- c) Avisar a profesionales de servicios sociales, de salud u otros, así como a parientes o personas de contacto en caso de alerta.

En base a la anterior normativa, la Diputación Provincial de Soria, mediante la presente disposición, viene a regular la organización y funcionamiento del Servicio de Teleasistencia en la provincia de Soria en los términos que se recogen a continuación:

## CAPÍTULO I

### ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 1.- *Objeto del reglamento:* El presente reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Teleasistencia entendido como un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, permite que las personas con problemas de autonomía, ante situaciones de emergencia en el domicilio y con solo pulsar un botón que llevan encima constantemente y sin molestias, pueden entrar en contacto verbal “manos libres”, las 24 horas del día y los 365 días del año, con una central atendida por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la crisis presentada.

Este servicio puede mejorarse complementándolo con otros elementos de protección personal o doméstica que, conectados al sistema, transmiten a la central determinadas situaciones anómalas o peligrosas del usuario. Algunos de estos elementos son: alarma de intrusismo, incendio, fuga de gas, detectores para control pasivo de la movilidad del usuario, etc.

Artículo 2.- *Titularidad de la prestación:* La titularidad del servicio es de la Excm. Diputación Provincial de Soria, quien lo prestará por cualquiera de las formas de gestión directa o indirecta.

En el caso de gestión indirecta, el presente Reglamento contempla el régimen jurídico básico a que se refiere el art.132 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

La relación entre Diputación y el Contratista, en el supuesto de gestión indirecta, en lo que a la prestación del servicio se refiere se canalizará a través del Departamento de Servicios Sociales de Diputación.

Artículo 3.- *Objetivos del servicio teleasistencia:* El servicio de Teleasistencia persigue como objetivo general el desarrollo de la autonomía y seguridad contribuyendo a mejorar la calidad de vida.

Como objetivos específicos:

- Prevenir situaciones de desarraigo, ingresos innecesarios en centros o establecimientos residenciales.
- Favorecer la autonomía de las personas mayores y/o discapacitadas.
- Proporcionar seguridad y atención a las personas que viven solas o pasan mucho tiempo solas en el domicilio ante alarmas y diversos riesgos en el domicilio.



Artículo 4.- *Contenido de la prestación del servicio de teleasistencia:* La Teleasistencia es un sistema de comunicación bidireccional, compuesto por un sistema de manos libres, que conecta al usuario del Servicio con un Centro de Atención, el cual está atendido por personal preparado. El servicio se prestará durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

El servicio deberá constar de:

1.- Un Centro de Atención de Teleasistencia: Es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias. Debe estar provisto de un sistema de comunicaciones con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con el Centro y con tecnología con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores la información sobre el dispositivo que las ha generado.

Deberá asimismo tener capacidad de generar alarmas provocadas que avisarán de forma inmediata si se produce una caída del usuario/a, un escape de gas, humo, o no se detecta presencia física durante un tiempo establecido en una zona determinada de la vivienda, interpretando que algo puede haberle sucedido.

2.- Unidades domiciliarias:

- Alarma portátil hermética y a prueba de agua, con un radio de acción suficiente para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros de radio y en el interior de edificios.

- Terminal telefónica manos libres, que permita a su vez el uso como teléfono normal y teléfono de alarma, con posibilidad de simultanear conversación y capacidad programable desde el teclado o remotamente desde la Central Receptora/Transmisora.

3.- Operadores profesionales formados específicamente en servicios sociales, en número suficiente para atender en exclusiva la central de referencia del punto 1 durante las 24 horas del día.

Cada usuario dispondrá de una persona de referencia, con el fin de ofrecer una atención más personalizada.

4.- Recursos humanos para garantizar el apoyo psico-social. Pueden ser técnicos o personal voluntario debidamente entrenado, interviniendo siempre bajo la supervisión de profesionales y garantizando el mínimo que se establece:

- Coordinador del Servicio de Teleasistencia.
- Responsable del Centro de Atención.
- Teleoperadores/as.
- Técnico instalador.

Artículo 5.- *Ámbito territorial:* El presente Reglamento será de aplicación a los municipios de la provincia de Soria, exceptuando la capital, agrupados en las 10 Zonas de Acción Social existentes en la Provincia. Todo ello condicionado por la limitación de los créditos presupuestarios disponibles de las Administraciones.

Artículo 6.- *Derechos y obligaciones de las partes en el supuesto de concesión administrativa.*

1.- Del contratista concesionario: serán obligaciones esenciales del contratista, además de las contenidas en el contrato suscrito al efecto, las siguientes:



A. Prestación efectiva del servicio, desde la fecha indicada por parte de Diputación a la empresa adjudicataria, hasta la finalización del periodo de adjudicación del Servicio al usuario, que será asimismo comunicado formalmente.

B. Mantener un domicilio social o delegación en Soria, con teléfono de contacto y espacio adecuado para el desarrollo del trabajo encomendado, así como para equipo de personal requerido.

C. Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de las actividades y programas contratados, incluyendo la disponibilidad de los programas informáticos para la gestión técnica que se pondrán a disposición de Diputación en el primer trimestre posterior a la fecha del Contrato.

D. El adjudicatario y su personal habrán de respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal respecto a los datos de este carácter relativos a personas usuarias del proyecto.

E. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cumpliendo con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como de lo que se derive de la legislación vigente en esta materia.

F. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

G. El contratista, responderá ante Diputación, al que mantendrá indemne de todos los daños, gastos, perjuicios y pérdidas de cualquier tipo en los que Diputación pudiera incurrir como consecuencia de las reclamaciones que pudieran originarse por el incumplimiento del deber de confidencialidad, o de cualquier otro deber legal o reglamentario, o por revelación de secreto, y muy especialmente de cualquier reclamación o sanción administrativa de cualquier tipo, fruto todo ello del incumplimiento por parte del contratista, de las obligaciones asumidas en materia de protección de datos frente a Diputación, o frente a los titulares de los datos recogidos en los ficheros responsabilidad de Diputación.

H. Secreto Profesional: El contratista, estará obligado a guardar el secreto profesional sobre los datos de carácter personal a que tenga acceso, debido a su relación contractual con Diputación Provincial. Esta obligación de secreto profesional se mantendrá durante y después de la realización de trabajo encomendado o de la finalización del contrato, por cualquier causa, tratándose por lo tanto de una obligación indefinida.

I. Auditorías: El contratista queda sujeto y prestará su ayuda incondicional para que Diputación pueda efectuar las auditorías que estime precisas, para asegurar el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas establecidas por la Ley.

J. La empresa/entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones pertinentes y deberá asimismo tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma.

K. Asimismo, dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

BOPSO-105-11092013



L. En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad de la Junta de Castilla y León y Diputación Provincial de Soria.

M. Debe contar con un Plan de Calidad documentado, que debe de incluir al menos: Política de calidad, objetivos, Funcionamiento y organización.

N. El adjudicatario del servicio no podrá subcontratar o ceder la presente prestación, ya que las cualidades técnicas y personales del adjudicatario constituyen la razón determinante de dicha adjudicación.

O. Asignar, al menos, un coordinador del servicio, con titulación en Trabajo Social responsable del contacto directo y permanente con la Diputación Provincial y los técnicos de CEAS.

P. Admitir la incorporación del Voluntariado Social que desarrollará actividades complementarias al servicio, bajo la supervisión de los técnicos.

Q. Presentar a la Corporación toda la documentación que se requiera del Servicio, así como de los usuarios, en los modelos facilitados al efecto, mensual y anualmente.

R. Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con el usuario.

S. La empresa adjudicataria realizará la comprobación continua del funcionamiento del sistema, a través del chequeo automático (autotest) en un máximo de cada 15 días.

T. En los casos de averías o fallos del sistema, se procederá a la reparación de averías urgentes, o sustitución de equipos averiados en 48 horas máximo. Deberá prever el respaldo entre Centrales de Teleasistencia que aseguren el servicio ininterrumpido en caso de averías.

U. La facturación mensual deberá contemplar un anexo con un listado de beneficiarios y titulares, localidad, con indicación de los que corresponden a usuarios con prestación esencial y no esencial. La facturación deberá ir acompañada de otro anexo de conformidad firmada por los usuarios, debiendo aportar conformidad mensual del 30% de los usuarios que se encuentren en los domicilios. Este 30% de usuarios será aleatorio entre los usuarios existentes y no podrá repetirse en meses sucesivos hasta completar el 100% de los usuarios del Servicios de Teleasistencia.

El incumplimiento de cualesquiera de estas obligaciones podrá ser causa de resolución del Contrato.

2.- De la Diputación Provincial:

Será Obligación:

A. La comunicación a la entidad adjudicataria, los extremos siguientes:

- Traslado de las resoluciones de altas titulares del servicio.
- Las circunstancias personales de los usuarios y su entorno familiar, en especial cuando haya que adoptarse medidas preventivas por el trabajador para evitar riesgos.

B. La realización de un informe mensual, por el técnico de Diputación responsable del servicio, en el que conste el número de usuarios atendidos y cuantos datos sean solicitados por la Gerencia de Servicios Sociales, información que será facilitada por la empresa/entidad adjudicataria.

C. Las comunicaciones de altas se practicarán siempre por escrito, por cualquier medio que acredite su recepción.

Tendrá derecho a:



D. Adaptar los términos del contrato a la Legislación vigente.

E. Fiscalizar la gestión del Contratista, pudiendo inspeccionar el servicio o la documentación relacionada con el mismo, así como dictar las órdenes permanentes para mantener o restablecer la prestación.

F. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere, según las previsiones de las disposiciones que sean de aplicación.

G. Rescatar el servicio en los supuestos previstos legalmente.

H. Suprimir el servicio, con la indemnización a favor del Contratista establecida en la Legislación Vigente.

Artículo 7.- *Control y seguimiento*: La prestación del servicio estará sometida permanentemente a control y seguimiento por parte del Departamento de Servicios Sociales de la Corporación. La Diputación Provincial podrá rescindir unilateralmente la contratación del Servicio, sin derecho a percibir ninguna cantidad económica, si en su desarrollo se apreciase deficiencias imputables al adjudicatario.

Art. 8.- *Régimen sancionador*:

A. Faltas imputables a la empresa en el desarrollo del Servicio, en el supuesto de concesión administrativa.

LEVES:

El retraso en la instalación del servicio en un plazo superior a 15 días y a 48 horas en altas urgentes desde la comunicación de Diputación Provincial de Soria a la empresa contratada.

- El trato incorrecto con los usuarios, falta de respeto y/o consideración, tanto por los técnicos encargados de la instalación del servicio como por los operadores encargados de la recepción de llamadas.

GRAVES:

- El trato vejatorio al usuario tanto por parte de los técnicos encargados de la instalación del servicio y/o por los operadores encargados de la recepción de llamadas; entendiéndose trato negativo por ofensas verbales, retraso en la tramitación ante alarmas causadas por los usuarios o en las comunicaciones de seguimiento que se produzcan.
- No guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conocieren en razón del servicio prestado y que perjudiquen al usuario o se utilice en provecho propio por parte de los profesionales que trabajan en el servicio de teleasistencia.

MUY GRAVES:

- La reincidencia en las faltas graves en el transcurso del año.
- La negativa infundada a realizar el seguimiento del servicio y la coordinación con los Técnicos de Diputación, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a los técnicos de la empresa o a sus directivos responsables.
- Omisión por parte de los operadores de la central receptora de alarmas causadas por los usuarios del servicio de Teleasistencia.

B. Procedimiento sancionador:

1. El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la normativa que regule la materia.

BOPSO-105-11092013



2. Corresponde al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Provincial la incoación de los expedientes sancionadores y la propuesta de resolución de los mismos.

3. Cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

#### C. Sanciones:

- La Comisión de falta leve dará lugar, previa tramitación de expediente instruido con audiencia del adjudicatario, al apercibimiento de la entidad contratante.

- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previa tramitación de expediente instruido al efecto con audiencia de la Entidad contratante, al apercibimiento de la Empresa y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

- La acumulación de tres apercibimientos por faltas leves en el período de un año podrá dar lugar a la revocación del contrato.

- La comisión de dos faltas graves o una muy grave supondrá la resolución inmediata del contrato adjudicado a dicha Entidad.

## CAPÍTULO II

### DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Artículo 9.- *Usuarios del servicio:* Con carácter genérico podrán ser usuarios del Servicio de Teleasistencia aquellas personas que por su situación de convivencia y dificultades en su autonomía personal, precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual,

Previendo su posible aislamiento, proporcionándoles apoyo y seguridad, así como la atención inmediata en situaciones de emergencia o crisis diversas.

#### Artículo 10.- *Requisitos de acceso al servicio:*

- Ser residente en el territorio de la provincia de Soria.
- Personas mayores de 60 años o con algún tipo de discapacidad que se encuentren en situación de riesgo psico-social o físico.
- Presentar Solicitud de acceso a los Servicios Sociales y Valoración de Dependencia y Anexo B de acceso al Servicio Público de Teleasistencia.
- Las personas con menos de 80 años y sin reconocimiento de grado y nivel de dependencia, deberán acreditar condiciones de salud, discapacidad o situación social que aconsejen este servicio.
- Vivir solo, o pasar parte del día solo, o convivir con personas en situación similar.
- Disponer de línea telefónica o estar en condiciones de instalarla.
- No padecer enfermedad mental (incluida demencia senil o alzheimer) o deficiencia, que impida el uso adecuado del sistema.
- No padecer deficiencias importantes de audición y/o expresión oral.
- Se considerará como prestación esencial, según lo establecido en la normativa vigente, las solicitudes de:
  - \* Toda persona mayor de 80 años que lo solicite (Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, art.19.2, párrafo 2º).

BOPSO-105-11092013



\* Aquellos ciudadanos que en razón a la aplicación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia tengan reconocido este derecho y así esté establecido en su Programa Individual de Atención (PIA).

Se considerará como prestación no esencial, según lo establecido en la normativa vigente, las solicitudes de personas con menos de 80 años y sin reconocimiento de grado y nivel de dependencia que deberán acreditar condiciones de salud o discapacidad que aconseje este servicio.

Artículo 11.- *Extinción e incompatibilidad de la prestación:*

1. La prestación de la teleasistencia se extinguirá por alguna de las siguientes causas:

A. Por renuncia o fallecimiento del usuario.

B. Por la desaparición de la situación de necesidad que motivó su concesión.

C. Por ocultamiento o falsedad comprobada en los datos que han sido tenidos en cuenta para conceder la prestación o incumplimiento de las condiciones establecidas en la concesión de la prestación sin causa justificada.

D. Por acceso a otro servicio o recurso incompatible con esta prestación.

E. Por falta de pago del precio público que se establezca.

F. Por la ausencia temporal del domicilio por un plazo superior a seis meses.

G. Otras causas de carácter grave que imposibiliten la prestación del servicio.

2. A la vista de propuesta técnica, la Presidencia decretará la extinción, suspensión o incompatibilidad de la Prestación del Servicio de Teleasistencia, mediante Resolución motivada.

Artículo 12.- *Obligaciones de los usuarios:*

A. Facilitar los datos necesarios para la concesión y puesta en marcha del servicio, su correcta prestación y cualquier variación que afecte a su capacidad económica a fin de que se proceda a la actualización del precio público del Servicio.

B. Correcta utilización del servicio.

C. Cuidar y mantener el buen uso del equipo.

D. No alterar las instalaciones efectuadas para la conexión del equipo.

E. Abono mensual del precio público que le corresponda.

## CAPÍTULO III

### DEL ACCESO AL SERVICIO

Art. 13.- *Solicitudes:*

La solicitud se formulará a través de la Solicitud de Acceso a los Servicios Sociales y Valoración de Dependencia y Anexo B de Acceso al Servicio Público de Teleasistencia se presentarán en el Registro General de Gerencia Territorial de la Junta de Castilla y León de Soria.

En casos de solicitudes urgentes, se presentarán en el Registro General de la Excma. Diputación Provincial de Soria, en el modelo correspondiente.

Artículo 14.- *Documentación precisa para la gestión del expediente:*

Las solicitudes del servicio de Teleasistencia irán acompañadas de la siguiente documentación:

A. Fotocopia del DNI o NIE del solicitante o documento acreditativo de su identidad.

B. Certificado de empadronamiento y convivencia del solicitante.



C. En el caso de personas con discapacidad, certificado de condición legal de minusvalía en su caso.

D. Informe de salud, según modelo normalizado y copia de la tarjeta sanitaria.

E. Informe social de valoración y propuesta del Trabajador Social del CEAS correspondiente.

F. Autorización para la obtención telemática de información necesaria con la tramitación del expediente y cláusula de Protección de Datos y consentimiento de cesión de los mismos.

G. Ficha de autorización de Datos de Contactos.

Artículo. 15.- *De la instrucción del expediente:* El Departamento de Servicios Sociales será el encargado de la información, valoración e instrucción del expediente, seguimiento y evaluación del Servicio de Teleasistencia.

Una vez recibida la solicitud registrada, el Departamento de Servicios Sociales comprobará si las solicitudes están debidamente cumplimentadas. En caso contrario, se le requerirá al interesado en la forma establecida en el Art. 71.1 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada por la Ley 4/99, de 13 de enero. En el caso de que el interesado no aporte la documentación requerida, el expediente será archivado sin más trámite, con los efectos previstos en el Art. 42.1 de la L.R.J.A.P. y P.A.C., en la redacción dada por la Ley 4/99, de 13 de enero.

Una vez instruido el expediente se resolverá por Decreto de Presidencia la concesión / desestimación del servicio y se comunicará, en el supuesto de concesión, por escrito al contratista:

- Personas titulares del servicio y beneficiarios si los hubiese.
- Datos identificativos, domicilio y cualquier otro dato que sea oportuno para la prestación del servicio.

Artículo 16.- *Del comienzo de la prestación:* En el supuesto de concesión del servicio, será la entidad adjudicataria la responsable de instalar el Terminal y los dispositivos necesarios para la puesta en marcha del servicio. Así mismo ofrecerá la información clara y sencilla a los usuarios sobre el funcionamiento del aparato.

El plazo para la instalación no será superior a 15 días y 48 horas en solicitudes urgentes, desde la fecha de comunicación por parte de Diputación Provincial a la entidad adjudicataria.

## CAPÍTULO IV

### DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Artículo 17.- El usuario del servicio podrá, en cualquier momento, ponerse en contacto con la central del sistema a través de la pulsación del Terminal o de la Unidad de Control Remoto (UCR). De forma inmediata los operadores de la central se pondrán en contacto con el usuario. Éstos dispondrán de los datos necesarios para la atención de la llamada y puesta en marcha de los protocolos de actuación que proceda en cada caso. Será la central la que finalice la llamada.

Artículo 18.- La entidad adjudicataria deberá realizar llamadas de seguimiento quincenal, así como otras llamadas que se consideren de interés para la buena marcha del servicio.

Artículo 19.- Por parte de la Empresa, se deberá dar aviso a los técnicos de CEAS y/o al responsable técnico de Servicios Sociales, de cualquier incidencia o alteración en el estado del usuario o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales de los usuarios, a fin de realizar por parte de aquellos los oportunos ajustes. Estas informaciones deberán comunicarse en un plazo máximo de 3 días.



Artículo 20.- Si existe entrega de llaves del domicilio del usuario, tanto el usuario como la entidad adjudicataria deberán dejar constancia por escrito de la entrega y recepción de las mismas, en caso contrario existirá un protocolo que el usuario tiene que conocer y aceptar para aquellas situaciones de emergencia en las que sea necesario entrar en el domicilio.

No obstante deberán reflejarse los datos de una persona de referencia o familiar que disponga de llaves del domicilio.

## CAPÍTULO V

### DE LAS RELACIONES ENTRE LAS PARTES

Artículo 21.- La relación entre Diputación y el contratista que preste el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se canalizará a través del Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Provincial.

Artículo 22.- El coordinador del servicio de la entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con el usuario. En las visitas al domicilio de los usuarios, los coordinadores deben ir con un distintivo identificativo con el logotipo y nombre de la Gerencia de Servicios Sociales, la Excm. Diputación Provincial de Soria y la Empresa adjudicataria.

Artículo 23.- Con el fin de asegurar el buen desarrollo del Servicio, se realizará una reunión anual técnica de seguimiento y evaluación del Servicio La Diputación Provincial a través del Departamento de Servicios Sociales podrá recabar, en cualquier momento, de la entidad adjudicataria información sobre los usuarios y sobre la marcha general del servicio.

Artículo 24.- La entidad adjudicataria enviará mensualmente al Departamento de Servicios Sociales de la Excm. Diputación Provincial, junto con la facturación correspondiente la siguiente documentación:

1. Altas y conformidad de las personas usuarias con la condiciones del Servicio de Teleasistencia.
2. Bajas producidas en modelo normalizado y firmado por el interesado o familiar.
3. Instalaciones realizadas (terminales y sistemas periféricos).
4. Incidencias y resolución de las mismas.
5. Ausencias domiciliarias y suspensiones temporales producidas.
6. Listado de beneficiarios y titulares con indicación si corresponde a prestación esencial o no esencial y localidad.
7. Anexo de conformidad firmado por los usuarios, debiendo aportar conformidad mensual del 30% de los usuarios que se encuentren en los domicilios. Este 30% de usuarios será aleatorio entre los usuarios existentes y no podrá repetirse en meses sucesivos hasta completar el 100% de los usuarios del Servicio de Teleasistencia.
8. Cualquier otra circunstancia de interés para el servicio.

## CAPÍTULO VI

### RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 25. *Fijación de los precios públicos:*

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, el precio público que se exige como contraprestación por el Servicio de Teleasistencia será fijado y, en su caso modificado, por acuerdo del Pleno de



la Diputación Provincial de Soria que será objeto de publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia*.

## DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor en la forma establecida en los artículos 49 y 70 de la Ley 7/85, de 2 de abril.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones sean contrarias a las estipulaciones establecidas en el presente Reglamento a partir de su fecha de entrada en vigor.

Soria, 2 de Septiembre de 2013.– El Presidente, Antonio Pardo Capilla.

2097

BOPSO-105-11092013