

Expte.

DI-2061/2011-1

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza**

### **I.- Antecedentes**

**Primero.-** Con fecha 15 de diciembre de 2011 tuvo entrada en nuestra Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado.

En dicho escrito se hacía referencia a la disconformidad de una usuaria del servicio de ayuda a domicilio prestado por el Ayuntamiento de Zaragoza con el modo en el que el mismo venía siendo prestado por la empresa concesionaria del contrato administrativo correspondiente. El escrito de queja refería que la ciudadana es beneficiaria de dicho servicio desde hace tiempo dado su estado de salud; no obstante, desde que se había cambiado la titularidad de la empresa que lo gestionaba se habían generado una serie de problemas, ya que le cambiaban constantemente los días en que le prestaban el servicio sin aviso previo. Por ello, solicitaba que el Ayuntamiento adoptase las medidas oportunas para garantizar una atención más eficiente y ordenada.

**Segundo.-** Examinado el escrito de queja se resolvió admitirlo a trámite y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas en el mismo.

**Tercero.-** La solicitud de información ha sido reiterada en varias ocasiones, sin que a día de hoy se haya atendido a nuestra solicitud.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, obliga a todos los poderes públicos y entidades afectados por la misma a auxiliar al Justicia en sus investigaciones. El Ayuntamiento de Zaragoza ha incumplido dicho mandato al dejar de atender la solicitud de información realizada por nuestra Institución.

**Segunda.-** No obstante, considerando los datos obrantes en poder de esta Institución entendemos que podemos entrar a pronunciarnos sobre determinados aspectos concurrentes en el supuesto planteado.

El servicio de atención hospitalaria consiste en la prestación continua de una serie de atenciones y/o cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y/o unidades de convivencia en su domicilio, cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, o en situaciones de conflicto psicofamiliar para algunos de sus miembros.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que persigue como objetivo regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se rige por una serie de principios. Entre ellos, el carácter

público y universal en el acceso a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia; la personalización de la atención, teniendo en cuenta de manera especial la situación de quienes requieren de mayor acción positiva como consecuencia de tener mayor grado de discriminación o menor igualdad de oportunidades; o la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

Con tal objeto, el artículo 15 establece un Catálogo de servicios, entre los que se incluye el Servicio de Ayuda a domicilio. El artículo 23 lo define como *“el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función:*

*a) Servicios relacionados con la atención de las necesidades domésticas o del hogar: limpieza, lavado, cocina u otros.*

*b) Servicios relacionados con la atención personal, en la realización de las actividades de la vida diaria.”*

**Tercera.-** La Ley 7/1999, de 9 abril, de la Administración Local de Aragón, incluye en el artículo 42 entre las competencias de los municipios la *“prestación de servicios sociales dirigidos, en general, a la promoción y reinserción sociales, y en especial, a la promoción de la mujer; la protección de la infancia, de la juventud, de la vejez y de quienes sufran minusvalías”*.

En ejercicio de tal competencia, y en desarrollo de los mecanismos de atención a la dependencia previstos en la Ley 39/2006, el Ayuntamiento de Zaragoza aprobó en Pleno de 4 de diciembre de 2009 la Ordenanza de la

ciudad de Zaragoza sobre Prestaciones Sociales Domiciliarias.

Dicha disposición regula el Servicio Municipal de Ayuda al Domicilio previendo que el mismo se puede desarrollar *“indirectamente, mediante adjudicación de la gestión de servicios en cualquiera de las formas de concertación, contrato o convenio que posibilite la legislación vigente”*.

Así, en la actualidad el servicio municipal de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza se presta a través de dicha fórmula de gestión indirecta.

Entre otros aspectos, la misma ordenanza establece que el servicio de ayuda a domicilio se prestará en horario diario, y que el número de horas semanales se ajustarán a las peculiaridades del caso. Igualmente, se indica que el Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) deberá comunicar a las oficinas centrales cualquier modificación que se produzca en horarios, tareas y lugar de prestación del servicio.

Por último, debemos remarcar que la propia Ley 39/2006 alude en el artículo 35 a la calidad en la prestación de los servicios de atención a la dependencia en ella recogidos, -entre los que se incluye, como hemos referido, la atención a domicilio-, aludiendo al establecimiento de estándares de calidad previo acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En conclusión, la normativa aplicable, tanto estatal como local, establece mecanismos de comunicación, coordinación y garantía de la calidad para atender a posibles disfunciones en los instrumentos del sistema

de atención a la dependencia.

**Cuarta.-** Tal y como ha señalado en anteriores ocasiones esta Institución (por ejemplo en sugerencia de 15 de noviembre de 2010, tramitada con número de expediente DI-744/2010-12, o de 20 de abril de 2012, con número DI-127/2012-4), entendemos que la Administración competente resulta afectada por cualquier posible incumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas adjudicatarias de los contratos administrativos.

En el caso planteado en la queja objeto de esta resolución, se alude a un supuesto mal funcionamiento del servicio de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Zaragoza, manifestado en el cambio de días en que la empresa prestataria del servicio acude al domicilio de una usuaria sin previo aviso.

La falta de contestación a nuestra solicitud de información impide que tengamos constancia de la veracidad de los hechos, ni de la adopción de medidas por el Ayuntamiento al respecto. Tampoco hemos podido tener acceso a los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas del contrato para la gestión del servicio de atención domiciliaria, en la medida en que los mismos no aparecen publicados en el perfil del contratante de la página web del Consistorio.

No obstante, consta que la usuaria del servicio ha manifestado al Ayuntamiento su queja por el mal funcionamiento del mismo, por lo que entendemos que procede la adopción de alguna medida al respecto por parte de la Administración.

En este sentido, la Ley de Contratos del Sector Público, cuyo texto

refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, prevé en el artículo 210 que *“dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la presente Ley, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.”* A su vez, el artículo 212 establece los mecanismos de que dispone la Administración en caso de que la ejecución del contrato no se ajuste a los compromisos asumidos y a las condiciones fijadas.

De manera más concreta, el artículo 279 reserva a la Administración los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios públicos objeto de gestión indirecta, como es el caso. Para ello, se fijan una serie de obligaciones generales del contratista, como son garantizar a los particulares el derecho a utilizar el servicio público en las condiciones que hayan sido establecidas o cuidar del buen orden del servicio.

**Quinta.-** Entendemos por consiguiente que, por un lado, la Administración se ve afectada por cualquier posible incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de contratos públicos de las obligaciones derivadas de la propia ejecución del contrato. Por otro lado, consideramos que el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de mecanismos para intervenir ante posibles vulneraciones de dichas obligaciones, y para garantizar la adecuada prestación del servicio público.

Por ello estimamos procedente dirigirnos al Ayuntamiento de Zaragoza para sugerirle que adopte las medidas oportunas para atender a las quejas de los usuarios del servicio de atención domiciliaria, y para asegurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria del contrato administrativo, garantizando así la

optimización de los recursos para atención a la dependencia puestos a disposición de los ciudadanos.

### **III.- Resolución**

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito formularle la siguiente,

#### **RESOLUCIÓN**

Recordar al Ayuntamiento de Zaragoza la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

Sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que adopte las medidas oportunas para atender a las quejas de los usuarios del servicio de atención domiciliaria, y para asegurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria de la gestión del mismo.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniqué si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 16 de mayo de 2012**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**