



DICTAMEN: 386/2022, de 24 de novembre

MATÈRIA: Responsabilitat patrimonial

DEPARTAMENT: Presidència

PONENT: Miquel Sàmper i Rodríguez

DICTAMEN 386/2022, de 24 de novembre. Reclamació de responsabilitat patrimonial instada davant la Diputació pel Sr. A i dues persones més pels danys i perjudicis derivats de la mort d'una familiar, i que atribueixen a un funcionament deficient del servei de teleassistència domiciliària

La Comissió Jurídica Assessora, reunida el 24 de novembre de 2022, amb la presidència del Sr. Jaume Vernet i Llobet, actuant com a secretària la Sra. Cristina Figueras i Bosch, amb la participació de les Sres. i els Srs. Esther Arroyo i Amayuelas, Meritxell Barnola Sarri, Agustí Cerrillo i Martínez, Lluís Maria Corominas i Díaz, Maria Mercè Darnaculleta i Gardella, Judith Gifreu i Font, Francesc Homs i Molist, Albert Lamarca i Marquès, Marc Marsal i Ferret, Carles Mundó i Blanch, i Montserrat Peretó Garcia, i essent-ne ponent el Sr. Miquel Sàmper i Rodríguez, ha aprovat el Dictamen següent:

ANTECEDENTS DE FET

1. En data 13 d'octubre de 2021, el Sr. A, la Sra. B i la Sra. C van formular una reclamació de responsabilitat patrimonial davant l'Ajuntament, en sol·licitud d'una indemnització econòmica de 60.000 euros, per un import de 20.000 euros cadascun, pels danys i perjudicis derivats de la mort de la familiar, la Sra. D, i que atribueixen a un funcionament deficient del servei de teleassistència domiciliària, proporcionat per una empresa. En l'escrit de reclamació es proposava prova documental i prova testifical.
2. En data 13 de gener de 2022, l'Ajuntament va trametre la reclamació a la Diputació, per considerar que la Diputació era l'Administració pública que havia contractat l'empresa prestadora del servei de teleassistència, així com que era la responsable de la qualitat en la prestació del servei i del funcionament general. Aquesta tramesa es va notificar als reclamants.
3. En data 25 de gener de 2022, els reclamants van formular una ampliació de la reclamació de responsabilitat patrimonial, en el sentit d'adreçar-la també a la Diputació.
4. Per un ofici de la cap del Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació, de data 3 de març de 2022, adreçat als reclamants, es va acusar rebuda de la reclamació presentada, alhora que s'informava de la competència de la Diputació per a tramitar i resoldre el procediment, del termini per a resoldre'l i del sentit del silenci administratiu.
5. Per un ofici de la mateixa data, es va citar al procediment l'empresa com a interessada en l'expedient.
6. En la mateixa data, es va sol·licitar al gerent de Serveis Socials de la Diputació que informés sobre els fets objecte de la reclamació patrimonial.

7. En data 10 de març de 2022, es va participar la reclamació a la companyia asseguradora de la Diputació.
8. En data 16 de març de 2022, l'empresa va presentar un escrit d'al·legacions, en el qual conclouïa que la defunció no es va produir per un retard en la intervenció del servei de teleassistència, sinó per la gravetat dels danys patits per la usuària.
9. En data 16 de març de 2022, el gerent de l'Àrea de Serveis Socials va informar sobre els fets objecte de reclamació i va adjuntar diversa documentació, entre la qual hi havia els plecs de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació relatiu a la prestació del servei local de teleassistència per als municipis de la província, així com l'informe elaborat per l'empresa sobre la incidència ocorreguda.
10. Per un ofici de la cap del Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació, de data 28 de març de 2022, es va atorgar als reclamants el tràmit d'audiència preceptiu. En aquest ofici, es feia constar que es considerava innecessària la pràctica de la prova testifical proposada.
11. Per un ofici de la cap del Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació de 28 de març de 2022, es va atorgar tràmit d'audiència a l'empresa.
12. En data 30 de març de 2022, la part reclamant va formular un recurs de reposició, atesa la denegació de la pràctica de la prova testifical proposada en l'escrit de reclamació.
13. El 7 d'abril de 2022, l'empresa va formular un escrit d'al·legacions, en què conclouïa que descartava que un presumpte defecte en el funcionament del servei de teleassistència hagués estat la causa de la defunció produïda.
14. Atès el recurs de la part reclamant i la seva estimació, en data X de maig de 2022 es van practicar les declaracions testificals de dos testimonis proposats.
15. Pel Decret de la Presidència de la Diputació de 25 de juny de 2022, es va resoldre sol·licitar el dictamen preceptiu a la Comissió Jurídica Assessora, així com suspendre el termini legal per a resoldre l'expedient. Aquest Decret es va notificar a la part reclamant i a l'empresa contractista.
16. En data 28 de juliol de 2022, el lletrat instructor va emetre la proposta de resolució de l'expedient, en el sentit de desestimar la reclamació de responsabilitat patrimonial, per considerar que no quedava acreditat el nexa causal entre el funcionament del servei públic i el resultat lesiu produït.
17. En data 1 d'agost de 2022, la cap del Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació va emetre un informe favorable sobre la proposta de resolució desestimatòria de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada.
18. En data 2 d'agost de 2022, va tenir entrada al Departament de la Presidència la sol·licitud de la Diputació de dictamen de la Comissió Jurídica Assessora.

19. En data 13 de setembre de 2022, es va efectuar des del Departament de Presidència un requeriment de documentació a la Diputació, relatiu a la manca de tràmit d'audiència a la companyia asseguradora.

20. En data 27 de setembre de 2022, el Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació va comunicar que no constava un tràmit d'audiència específic per a l'asseguradora, cosa que no tenia cap incidència en la cobertura d'un sinistre ja degudament comunicat dins de termini i en la forma escaient.

21. En data 21 d'octubre de 2022, el tècnic de la Subdirecció General d'Assistència Jurídica i d'Innovació a l'Administració Local, amb el vistiplau del subdirector general, va emetre un informe favorable a trametre l'expedient a la Comissió Jurídica Assessora, una vegada analitzats els aspectes formals.

22. El 26 d'octubre de 2022, va tenir entrada en aquesta Comissió Jurídica Assessora la petició de dictamen tramesa pel secretari de Governos Locals i de Relacions amb l'Aran, per delegació, d'acord amb la Resolució PRE/1384/2019, de 21 de maig, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència (DOGC núm. 7882, de 24 de maig). A la petició s'adjuntava la documentació de l'expedient.

23. En la sessió de 27 d'octubre de 2022, el Ple de la Comissió va admetre a tràmit la petició i en va designar ponent.

FONAMENTS JURÍDICS

I. Objecte del Dictamen

Se sotmet a dictamen de la Comissió la reclamació de responsabilitat patrimonial instada davant la Diputació pel Sr. A, la Sra. B i la Sra. C pels danys i perjudicis derivats de la mort de la familiar, la Sra. D, i que atribueixen a un funcionament deficient del servei de teleassistència domiciliària.

II. Intervenció de la Comissió Jurídica Assessora

La intervenció d'aquesta Comissió en aquest procediment és preceptiva a l'empara del que es disposa en l'article 86 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i en l'article 8.3.a) de la Llei 5/2005, de 2 de maig, reguladora d'aquest òrgan consultiu, ja que la quantia que es reclama –60.000 euros– és superior al mínim legal previst de 50.000 euros.

III. Règim jurídic aplicable a la responsabilitat patrimonial de l'Administració

La responsabilitat patrimonial de l'Administració pública per les lesions sofertes pels particulars en llurs béns i drets, com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, està prevista en l'article 106 de la Constitució. La regulació es conté en l'actualitat en l'article 32 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP), pel que fa als principis de la responsabilitat, i, en relació amb la indemnització i el seu càlcul, en l'article 34 del mateix cos legal. Pel que respecta al procediment, actualment es regula en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), en els articles 65, 67, 81, 91 i 92, els quals preveuen diverses especialitats del procediment de responsabilitat patrimonial.

A banda de l'anterior, i respecte de la normativa catalana, la regulació comuna a totes les administracions públiques de la responsabilitat patrimonial es conté en la Llei 26/2010.

Altrament, i atès que la reclamació es presenta contra un ens local, cal tenir en compte que, de conformitat amb l'article 174 del text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLRMLC), aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, els ens locals responen directament dels danys i perjudicis causats als particulars en llurs béns i drets com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, en els termes previstos per la legislació general sobre responsabilitat administrativa.

D'acord amb la legislació esmentada, els ciutadans tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques de Catalunya per tota lesió que pateixin en qualsevol de llurs béns i drets, sempre que sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, excepte en els casos de força major o de danys que tinguin el deure jurídic de suportar. Els requisits que hi han de concórrer perquè la petició prosperi i la persona perjudicada tingui dret a ser indemnitzada són: a) Que existeixi un dany efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat en relació amb una persona o un grup de persones; b) Que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal del servei públic; c) Que no hi hagi intervingut força major, i d) Que el dany sigui antijurídic, en el sentit que qui el pateixi no tingui el deure jurídic de suportar-lo.

Finalment, atesa l'existència en aquest cas d'un contracte administratiu de serveis, també cal tenir en compte la legislació contractual i, en concret, els articles 190, 191 i 196 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP). Aquests preceptes regulen el procediment per a l'exercici de la prerrogativa de declarar la responsabilitat imputable al contractista arran de l'execució del contracte; el procediment previ per a dirimir la responsabilitat entre l'Administració i el contractista, i l'obligació del contractista d'indemnitzar els danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència de l'execució del contracte.

IV. Consideracions de caràcter formal

IV.1. Legitimació activa

Els reclamants estan legitimats per a exercir l'acció de responsabilitat patrimonial, en tractar-se dels familiars de la finada. Tot i que en l'escrit de reclamació exposen que promouen la sol·licitud en nom de la familiar, cal considerar que l'acció l'exerciten en realitat en nom propi com a perjudicats per la mort de la familiar, ja que, com es posa de manifest en la proposta de resolució, els eventuais beneficiaris de la indemnització que es pogués reconèixer són ells mateixos i no la familiar.

El supòsit se circumscriu, doncs, al dany moral o *pretium doloris* derivat de la mort d'un familiar. Cal assenyalar, però, que no consta incorporat a l'expedient el llibre de família, que permeti acreditar-ne el parentiu. Tampoc no hi consta cap còpia dels documents identificatius dels reclamants, que possibiliti comprovar la identitat, confrontar-ne la signatura i corroborar la voluntat de reclamar.

Cal advertir que, malgrat que, d'entrada, no es posi en dubte la legitimació dels instants per a presentar la reclamació, cal que es facin les actuacions necessàries per tal de verificar amb caràcter previ a la resolució corresponent la identitat dels signataris de la reclamació i la seva relació amb la finada.

En concret, sobre aquesta qüestió, la Comissió Jurídica Assessora ha manifestat que "cal esmenar la manca d'acreditació de la identitat dels reclamants i de la voluntat de reclamar, del vincle de parentiu o de la representació i que s'ha de fer amb caràcter previ a la resolució del procediment (dictàmens 273/2016, 292/2016, 212/2017, 301/2017, 223/2018 i 12/2019)" (Dictamen 144/2019).

Altrament, escau indicar que presenten la reclamació els mateixos interessats, si bé actuen en el procediment assistits per una advocada, el domicili de la qual designen a efectes de notificacions.

IV.2. Competència per a conèixer de la reclamació

La reclamació es va presentar inicialment davant l'Ajuntament, el qual la va traslladar a la Diputació. La Diputació és competent per a tramitar i resoldre l'expedient, en tractar-se de l'Administració pública que tenia contractat en el moment dels fets, mitjançant un contracte administratiu de serveis, la prestació del servei local de teleassistència per als municipis de la província, i la que tenia un control del funcionament general del servei, sens perjudici de les funcions atribuïdes a l'Ajuntament en la prestació.

D'acord amb els plecs de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació relatiu a la prestació del servei local de teleassistència per als municipis de la província, que figuren en l'expedient, la Diputació és la responsable de la contractació del servei local de teleassistència per als ens locals de la província, de la supervisió i

seguiment d'aquest servei, del control de la qualitat en la prestació i del funcionament general del servei, i de l'establiment dels mecanismes de coordinació que siguin necessaris amb l'empresa contractada i amb els ens locals de la província amb l'objectiu d'assolir un desenvolupament òptim del servei de teleassistència.

D'altra banda, en els plecs esmentats es recull que els ens locals són responsables de la identificació de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, de la valoració inicial, de la sol·licitud d'alta a l'empresa contractada per la prestació i de la gestió de les baixes al servei, i que l'empresa contractada és responsable de la prestació del servei de teleassistència les 24 hores els 365 dies de l'any, i de la provisió dels recursos materials, tecnològics i humans suficients per a prestar el servei.

IV.3. Conformació de l'expedient i tramitació del procediment

Quant a la conformació de l'expedient, els documents que l'integren estan ordenats cronològicament, paginats i precedits de l'índex corresponent (articles 46.2 de la Llei 26/2010 i 70.2 de l'LPAC). D'altra banda, i pel que fa a la tramitació del procediment, aquesta s'ha ajustat en general a les disposicions sobre el procediment administratiu contingudes en l'LPAC.

Un cop presentada la reclamació davant l'Ajuntament, se'n va notificar als reclamants la tramesa a la Diputació.

La Diputació va informar els reclamants de la data d'entrada de la reclamació en aquest organisme, del termini per a resoldre el procediment i del sentit del silenci administratiu.

Posteriorment, es va citar al procediment l'empresa prestadora del servei de teleassistència. Així mateix, es va participar la reclamació a la companyia asseguradora de la Diputació.

L'empresa prestadora del servei va presentar un escrit d'al·legacions. Tal com es desprèn de l'expedient, l'empresa és filial, prestadora del servei, contractada per la Diputació.

D'altra banda, es va sol·licitar al gerent de Serveis Socials de la Diputació que emetés un informe sobre els fets objecte de la reclamació patrimonial, el qual consta incorporat a l'expedient.

A continuació, es va obrir el tràmit de vista i d'audiència de l'expedient, d'acord amb els articles 51.1 de la Llei 26/2010 i 82 de l'LPAC. Aquest tràmit es va comunicar als reclamants i a l'empresa prestadora del servei. En la comunicació als reclamants es denegava la prova testifical proposada en l'escrit de reclamació.

Els reclamants van presentar un recurs contra aquesta denegació. L'empresa de teleassistència va presentar un escrit d'al·legacions en què reiterava les presentades anteriorment.

En vista de les al·legacions presentades pels reclamants, la Diputació va practicar la prova testifical proposada.

No es va fer la comunicació del tràmit d'audiència a la companyia asseguradora de la Diputació, com seria preceptiu d'acord amb l'article 82 de l'LPAC, si bé li havien participat prèviament la reclamació.

La Diputació justifica aquesta mancança adduint que en el moment inicial del procediment es comunica la reclamació a la companyia d'assegurança a través de l'Oficina de Patrimoni i Gestió Immobiliària (servei gestor de la pòlissa) i, al seu torn, aquella n'acusa recepció i comunica l'obertura de sinistre, com consta en aquest cas, o la no cobertura. S'hi afegeix que, tot i que hi ha la possibilitat que la companyia s'hi personi formalment com a part interessada, és norma general admesa per ambdues parts en virtut de les relacions internes derivades del contracte que no en faci ús, com en aquest cas concret, amb el caràcter vinculant per a l'asseguradora de les resolucions administratives que posin fi al procediment. S'exposa que aquesta és la raó que, en conseqüència, no consti un tràmit d'audiència específic per a l'asseguradora, cosa que no té cap incidència en la cobertura d'un sinistre ja comunicat degudament dins de termini i en la forma escaient.

No obstant la justificació exposada, cal dir que la manca d'audiència a l'asseguradora no s'ajusta al que preveu l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, és a dir, el dret dels ciutadans a una bona administració, ni tampoc a l'obligació de donar audiència a tots els interessats, establerta en l'article 82 de l'LPAC, anteriorment esmentat (dictàmens 228/2012 i 422/2012, entre d'altres).

Posteriorment, per decret de la Presidència de la Diputació es va resoldre sol·licitar el dictamen preceptiu a la Comissió Jurídica Assessora i suspendre el procediment per aquest motiu.

Després, el lletrat instructor va emetre una proposta de resolució desestimatòria, per considerar que no quedava acreditat el nexa causal entre el funcionament del servei públic i el resultat lesiu produït, i la cap del Servei d'Assessoria Jurídica de la Diputació va emetre un informe favorable sobre la proposta de resolució desestimatòria de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada.

Finalment, en data 2 d'agost de 2022 va tenir entrada al Departament de la Presidència la sol·licitud de la Diputació de dictamen de la Comissió Jurídica Assessora.

IV.4. Temporalitat del procediment

El termini màxim per a resoldre expressament els procediments de responsabilitat patrimonial i notificar-ne la resolució és de sis mesos (article 91.3 de l'LPAC), a comptar des que la sol·licitud va tenir entrada en el registre de l'òrgan competent per a tramitar-la (article 21.3.b de l'LPAC), sens perjudici de la possibilitat de suspensió en els casos previstos legalment (article 22 de l'LPAC).

Transcorregut aquest termini sense que s'hagi dictat i notificat la resolució, es pot entendre desestimada la sol·licitud d'indemnització (article 91.3 de l'LPAC). Això no obstant, l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i notificar-la (article 21.1 de l'LPAC). En els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini l'ha d'adoptar l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci (article 24.3.b) de l'LPAC).

En aquest cas, la reclamació es va interposar el 13 d'octubre de 2021 davant l'Ajuntament, si bé el 13 de gener de 2022 va tenir entrada en la Diputació, Administració competent per a tramitar-la. Es va comunicar als reclamants la data d'entrada de la reclamació en el Registre de la Diputació, amb informació sobre el termini màxim per a resoldre el procediment i notificar-ne la resolució, a comptar de la data d'entrada a la Diputació, i sobre el sentit negatiu del silenci.

Consta en l'expedient que pel Decret de la Presidència de la Diputació de data 25 de juny de 2022 es va resoldre sol·licitar el dictamen a la Comissió Jurídica Assessora, amb suspensió del termini màxim per a resoldre i notificar fins que no s'emetés el dictamen i, en tot cas, per un temps no superior a tres mesos (articles 22.1.d) de l'LPAC i 11 de la Llei 5/2005).

No obstant això, en el cas examinat, amb posterioritat al Decret de la Presidència de la Diputació de data 25 de juny de 2022, es van realitzar actuacions procedimentals, com són l'emissió de la proposta de resolució de 28 de juliol de 2022 i l'informe jurídic favorable a la proposta de data 1 d'agost de 2022, i, per tant, la suspensió no va estar seguida de la petició de dictamen. Aquesta manera de procedir no seria l'adequada, d'acord amb la doctrina d'aquesta Comissió, que vincula la suspensió del procediment amb la petició de dictamen a aquest òrgan.

Així es va manifestar en el Dictamen 38/2017: «La petició de dictamen i la suspensió del procediment són acords que es troben en íntima connexió: s'acorda la suspensió per donar-se la causa legal consistent en la petició del dictamen. Donada l'essencial vinculació entre aquestes dues decisions administratives, el més raonable és sostenir que l'acord de suspensió ha de ser simultani o immediatament posterior a l'acord de sol·licitud de l'informe. L'acord de suspensió del procediment sense l'existència d'una simultània o prèvia petició de dictamen implica la no concurrència –en aquell moment– de la causa legal de suspensió. En efecte, en el marc de l'article 42.5.c) de l'LRJPAC, la suspensió porta com a causa aquesta petició de dictamen. És per aquest motiu que aquest article fixa com a durada de la suspensió del procediment *“el tiempo que medie entre la petición [...] y la recepción del informe”*. L'article 109.1 de l'RGCAP es limita a establir el dictamen de la Comissió com un tràmit necessari del procediment de resolució contractual, però sense indicar concretament el moment procedimental de la seva sol·licitud. No obstant això, de la naturalesa de la Comissió i, per tant, de la seva alta funció consultiva es deriva que cal fer la sol·licitud del seu dictamen en el moment final del procediment, immediatament abans de la presa de la resolució final. Per tant, aquesta petició s'ha de formular en la proposta de resolució. I és també en aquest moment

procedimental que correspon acordar la suspensió del procediment per la sol·licitud del dictamen de la Comissió.»

La sol·licitud de dictamen de la Comissió Jurídica Assessora de la Diputació va tenir entrada al Departament de la Presidència el 2 d'agost de 2022, si bé posteriorment el Departament de la Presidència va requerir documentació necessària a la Diputació, abans de trametre la documentació a la Comissió.

Per tant, la petició de dictamen va tenir lloc un cop transcorregut el termini màxim de sis mesos per a resoldre, motiu pel qual la reclamació s'ha d'entendre desestimada, sens perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre.

V. Tempestivitat de la reclamació

En l'article 67.1 de l'LPAC s'estableix que, en tot cas, el dret a reclamar prescriu al cap d'un any de produir-se el fet o l'acte que motivi la indemnització o de manifestar-se'n l'efecte lesiu, i que en el cas de danys de caràcter físic o psíquic a les persones el termini comença a computar-se des del guariment o la determinació de l'abast de les seqüeles.

En el cas objecte de dictamen, la mort de la familiar es va produir el X d'octubre de 2020 i la reclamació es va interposar.

La reclamació es va presentar davant l'Administració dins de termini, en un dels registres previstos en l'article 16.4 de l'LPAC. Cal concloure, per tant, que la reclamació presentada és tempestiva.

VI. Consideracions sobre el fons de la qüestió

VI.1. Posició de la part reclamant

Els reclamants al·leguen que la familiar va traspasar a causa del retard en el servei de teleassistència que proporciona l'Administració mitjançant l'empresa. Expliquen que era gran però que es trobava en perfecte estat de salut. El X d'octubre de 2020, cap a les 20.30 h, estava sola a casa, i va tenir un petit accident. Es va fer una ferida al peu que immediatament va començar a sagnar sense que es pogués detenir l'hemorràgia. Afirmen que l'accidentada va polsar el botó d'assistència de l'empresa fins a tres vegades seguides sense obtenir resposta, segons va manifestar amb posterioritat, i que va intentar curar-se ella mateixa, però l'hemorràgia li va provocar tal debilitat que va caure a terra i es va donar un cop al cap.

Aquesta caiguda va ser tan forta que la va sentir la veïna, que immediatament va anar amb el veí X al pis de la veïna, i es van trobar l'accidentada a terra. El veí va prémer el botó d'assistència diverses vegades i no va obtenir resposta. Al mateix temps, ell i la veïna Y van trucar a una ambulància, i es va contactar amb el familiar de l'afectada.

Quan aquest va arribar –només va trigar dos minuts ja que viu molt a prop–, va tornar a prémer el botó d'assistència, i llavors, a les 21.04 h, sí que van respondre.

En arribar l'ambulància van comprovar que l'accidentada havia perdut molta sang, *in situ* li van subministrar plasma sanguini i la van portar a l'Hospital, on va arribar a les 22 h.

Al centre hospitalari, els metges que la van atendre van dir que estava molt greu i que havien de fer-li proves per a constatar les parts del cos afectades. A la 1.00 h de la matinada van comunicar que estava estable dins la gravetat, i a les 9.00 h, que havia tingut un infart intestinal i un infart de ronyó degut a la gran pèrdua de sang, i que no es podia fer res.

A les 12.50 h del dia X d'octubre de 2020 la pacient va morir.

Es van fer dues reclamacions a l'empresa, una verbal el X d'octubre, a la qual van respondre que aquests aparells es fan malbé, i una altra, per un escrit de X de novembre, que no ha tingut resposta. També al·leguen que l'aparell havia donat senyal d'incidència durant el mes de juny o juliol de 2020 a la centraleta de l'empresa i que aquesta incidència no es va revisar en cap moment.

Els reclamants adjunten diversa documentació, entre la qual hi ha l'informe del Servei d'Emergències Mèdiques de X d'octubre de 2020, en què consta l'hora d'activació a les 20.55 h. També hi consta: "A l'arribada pacient 3.32 amb hemorràgia al peu esquerre" i "Nivell de consciència: no respon (inconscient)".

També s'hi adjunta l'informe d'assistència de l'hospital de X d'octubre de 2020, en què es fa constar, entre d'altres, els comentaris següents:

"[...] A la seva arribada a urgències presenta abundants restes de sang, sense sagnat actiu, obnubilada i desorientada en les tres esferes amb FIC frontal dret i restes de sagnat a EIE i dolor abdominal difús [...]. Donat que la pacient presenta obnubilació i una FIC frontal, se sol·licita TAC cranial, que és normal. S'inicia serumteràpia intensiva amb plamalyte 2L, 50 m Eq de bicarbonat 1M i paracetamol. S'orienta com a xoc hipovolèmic per hemorràgia amb síncope secundari. La pacient presenta millora progressiva del nivell de consciència trobant-se orientada en les tres esferes per la qual cosa s'interroga la pacient, que refereix que avui ha començat a sagnar abundant. Refereix que ha intentat aturar l'hemorràgia sense èxit per la qual cosa s'ha assegut a la butaca del menjador i posteriorment no recorda res més que estar al box d'urgències."

També s'indica el següent: "[...] pacient d'edat avançada, fràgil i desnodrida, que tot i previ estat funcional correcte, presenta un quadre compatible amb isquèmia intestinal associant fracàs renal, HDM i possiblement respiratori, amb poca resposta al tractament mèdic. En condicions òptimes, caldria plantejar-se una cirurgia major [...] però la pacient presenta un risc anestèsic i quirúrgic elevat, amb alta probabilitat de fracàs respiratori postoperatori i impossibilitat d'extubació, no essent candidata d'UCI, presentant, doncs, unes altes possibilitats de mortalitat en el postoperatori immediat. Valorant el cas en conjunt amb

anestèsia [...] es desestima la cirurgia i es comenta el cas [...] per a valorar organització de mesures de confort. Parlem amb el familiar. La pacient ingressa a planta, en situació d'agonia, essent èxitus a les 12.50 h del X/10/2020.”

Al·leguen un mal funcionament de l'aparell i de l'empresa, en no atendre la trucada de l'accidentada perquè l'aparell de teleassistència estava avariada per falta de manteniment.

Els reclamants demanen una indemnització de 20.000 euros cadascun, en total 60.000 euros, d'acord amb el que estableix la Llei 35/2015 de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, tenint en compte la taula 1.A, que estableix la quantia de perjudici personal bàsic.

Es proposa com a prova testifical que es prengui declaració als veïns que van assistir la familiar dels reclamants. I se sol·licita que es requereixi a l'empresa tots els registres que tinguin sobre aquest cas.

VI.2. L'informe de la Gerència de Serveis Socials

En data 16 de març de 2022, la Gerència de Serveis Socials de la Diputació (GSS) va emetre un informe tècnic amb un seguit de documents annexats, als efectes de l'article 81 de l'LPAC. S'adjunten els plecs de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació relatiu a la prestació del servei local de teleassistència per als municipis de la província.

Entre els diversos punts d'aquests plecs de prescripcions tècniques es recull: el punt 5.1.3, referit a l'alta en el servei, i el punt 5.1.4.1, sobre les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció, i en què es descriuen les tipologies de trucades, i en destaca la d'emergència, que és la produïda per situacions que impliquen un risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn i que requereixen l'actuació immediata i, si escau, la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) o de l'entorn de la persona usuària, o externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, entre d'altres. Es refereix que la resposta davant una trucada d'emergència s'ha de fer d'acord amb el protocol descrit a continuació i atenent els nivells de “resposta verbal” amb resposta telefònica i “resposta verbal amb mobilització de recursos” quan hi hagi una emergència domèstica, i que poden ser propis del servei local de teleassistència o recursos de referència de la persona o d'altres recursos públics i/o privats, i especifica d'una manera precisa els passos a seguir i els casos en què cal mobilitzar recursos externs.

El punt 5.1.4.3 defineix l'actuació de les unitats mòbils: “Les unitats mòbils conformen un recurs d'atenció a emergències socials i tècniques de forma presencial, operatiu les 24 hores i els 365 dies de l'any i que és complementari al servei de teleassistència bàsic. Aquest recurs està format per un conjunt de mitjans humans i materials, amb caràcter mòbil, que complementen els serveis prestats des del centre d'atenció a través de la intervenció presencial en el domicili amb l'objecte de realitzar actuacions socials de primera resposta, seguiment de les persones usuàries o intervencions tecnològiques bàsiques.

Les unitats mòbils garantirán una sèrie de prestacions prioritàries en el marc del servei, i d'altres que seran complementàries o secundàries i excepcionals." Se n'especifica d'una manera detallada les funcions prioritàries i complementàries o secundàries.

Aquestes unitats mòbils atenen, segons el temps de resposta requerit, emergències, contingències o activitat programada. Les emergències són situacions on la salut i el benestar de la persona poder estar, de forma real o potencial, en perill. Aquestes requeriran la mobilització immediata en un temps de 40 minuts com a màxim."

D'altra banda, l'annex I estableix que el terminal domiciliari de teleassistència ha de transmetre al centre d'atenció cadascun dels estats detectats mitjançant una codificació diferenciada en el cas de les alarmes tècniques, com ara:

a) Tall i restabliment del subministrament de la xarxa elèctrica. El terminal ha de transmetre la fallida de connexió a la xarxa elèctrica i el seu restabliment en un temps aleatori entre la primera i la segona hora des de la detecció del tall o del restabliment.

b) Baixa bateria del terminal.

c) Baixa bateria de la UCR.

Pel que fa a la unitat de control remot (UCR) o penjoll, ha d'enviar al terminal de teleassistència un avís si l'estat de la bateria és baixa, sense necessitat que la persona usuària realitzi cap tipus d'intervenció.

A banda dels plecs de prescripcions tècniques particulars, la GSS també adjunta un informe intern elaborat per l'empresa sobre els fets ocorreguts. En aquest informe, consten les incidències del dia X d'octubre de 2020:

"21.32 h La pulsació de la llar entra des del terminal i informen que l'ambulància hi és. No tenim cap registre. La familiar [...] no sap què ha passat.

21.56 h Truco a la casa i la familiar [...] informa que pel que sembla la usuària està plena de sang. La usuària portava UCR però s'ha posat nerviosa i no se n'ha recordat. Els serveis d'emergència continuen a casa. Demano a la familiar que ens informi si és traslladada o es queda a casa."

I també hi consten les del dia X d'octubre de 2020: "13.52 h Ens truca la familiar [...], m'informa que la usuària ha mort, també m'informa que la UCR va fallar i la usuària no ens va poder avisar."

I, com a conclusions, s'indica el següent:

"[...] en data X/10/20 no consta registre de pulsació de la UCR de la persona usuària des del domicili, la família connecta a les 21.32 h amb el Centre d'Atenció des del Terminal de Teleassistència. Aquests ja havien avisat a emergències.

El dia X d'octubre de 2020 la familiar de la usuària truca al Centre d'Atenció per comunicar la defunció de la familiar i deixar constància que, sota el seu parer, la unitat de control remot no va funcionar, per la qual cosa se'ls informa que es retiraran els equips instal·lats en el domicili per a la seva anàlisi. S'obre queixa X. La tecnologia es recull en el domicili el X/10/2020 lliurant-se al departament de Producte que tramita el seu enviament i anàlisi.”

En l'informe intern també consta l'anàlisi de la tecnologia associada a la incidència, amb les conclusions següents: “l'esgotament prematur de la bateria de la unitat de control remot (UCR) va impedir rebre els senyals d'alarma necessaris, establerts en el seu moment pel protocol de manteniment, per activar el canvi de bateria de la unitat de control remot (UCR). La resta de la tecnologia funciona amb normalitat.”

VI.3. Posició de l'empresa prestadora del servei

L'empresa prestadora del servei exposa que la usuària no disposava del servei de custòdia de claus i que, per tant, en cas d'emergència, si la usuària no podia facilitar l'entrada al seu domicili –addueix que és el cas que s'examina–, el servei de teleassistència necessàriament havia de contactar amb algun dels familiars per tal que aquests es desplaçessin al domicili de la usuària i hi donessin accés als serveis activats.

L'empresa addueix també el punt 5.1.4.3, referit a actuacions domiciliàries i a actuacions de les unitats mòbils, en què s'estableix que les emergències requereixen la mobilització immediata en un temps de 40 minuts com a màxim.

Es diu que, segons resulta de la reclamació, tot i que la usuària va accionar la unitat de control remot, aquesta no va emetre l'alerta per a activar el servei de teleassistència. No obstant això, al·lega que la defunció no es va produir pel retard en el servei de teleassistència.

Explica que, tot i que la unitat de control remot hagués pogut no actuar en el moment de l'accident, atès que s'ha detectat un defecte en la bateria d'aquest dispositiu que en va determinar l'esgotament prematur, la immediata intervenció dels veïns que van sentir la caiguda i van accedir al domicili de la usuària va permetre demanar la intervenció d'una ambulància, així com l'accés dels sanitaris al domicili en idèntiques o fins i tot millors condicions que les que s'haurien produït en cas d'haver-se activat la teleassistència.

S'addueix que, si la usuària hagués contactat amb el servei de teleassistència, aquest, en primer lloc, hauria hagut de localitzar una de les persones de contacte per a demanar-li que anés al domicili i, verificat aquest contacte i la seva disponibilitat per a desplaçar-se al domicili, el servei de teleassistència hauria demanat la intervenció d'una ambulància. No es pot activar el servei d'ambulància si abans no s'ha confirmat que algú pot obrir la porta i permetre l'accés al domicili dels sanitaris tan aviat com arribin. Per tant, la intervenció s'hauria fet en dos passos successius en el temps; primer, la localització i mobilització d'un familiar amb claus per a obrir d'una manera immediata, i després, la mobilització d'una ambulància.

S'afirma que, amb la ràpida intervenció dels veïns, ambdues gestions –trucar a l'ambulància i avisar un dels familiars– es van fer simultàniament i, per tant, d'una manera més ràpida perquè ja eren al domicili. El servei de teleassistència hauria hagut de fer les gestions successivament en el temps.

Tot i aquesta celeritat en la intervenció per part dels veïns, no es va poder evitar el fatal desenllaç, cosa que evidencia que la mort no es va produir per un retard en la intervenció del servei de teleassistència, sinó per la gravetat dels danys patits per la usuària, i la defunció s'hauria produït en iguals condicions en cas que haguessin pogut activar els serveis de teleassistència, que havien de localitzar alguna persona, i difícilment haurien pogut activar el Servei d'Emergències Mèdiques abans de les 20.55 h, motiu pel qual no existeix un nexa causal eficient entre el funcionament de l'Administració pública i la defunció de la usuària.

L'empresa afegeix que, després de l'accident, la usuària va desplaçar-se pel seu domicili i que, per tant, si realment va intentar activar els serveis de teleassistència amb la UCR, circumstància que no ha quedat acreditada més enllà de meres afirmacions per part de qui no era present en el moment dels fets, i la UCR no va funcionar, tenia la possibilitat d'activar l'alarma a través del terminal, que també comunica amb els serveis de teleassistència.

VI.4. La prova testifical

Figura en l'expedient l'acta de declaració de testimoni de la veïna, que diu tenir relació de parentiu amb els reclamants.

La testimoni declara:

- Que va escoltar un cop sec (com de caiguda) però que no va anar immediatament, sinó al cap de cinc minuts.
- Que va anar al pis de la usuària cap a les 21 h, i que la primera vegada que va anar va trucar al timbre però no va respondre, sentia la televisió; en no respondre, va tornar a anar a casa, va agafar el mòbil i les claus, va tornar a anar-hi, va trucar per telèfon i, en no respondre, va obrir la porta. Va entrar, va mirar primer al bany, on hi havia restes de sang, i després va arribar fins al menjador, on la va veure estesa a terra, juntament amb un basal de sang. En aquell moment, va trucar al 112 per sol·licitar els serveis d'una ambulància.
- Que no sap quan de temps feia que s'havia fet la ferida al peu, abans del cop sec va escoltar passos; tal com estava el bany, semblava que s'havia intentat curar. No va poder detectar d'on procedia la sang.
- A la pregunta de si la usuària li va dir quantes vegades havia premut el botó de teleassistència, la testimoni va respondre que no, que no van parlar-ne.

- Que el veí X havia avisat un altre veí, que sembla que va ser qui va avisar el familiar de la usuària. Va arribar al cap de pocs minuts, ja que viu molt a prop. Va arribar abans que els sanitaris, o més o menys al mateix temps.
- Que en tot aquest temps no va prémer el botó de teleassistència però va veure que el veí X el va prémer i que ningú no va respondre.
- No pot precisar l'hora en què van trucar a l'ambulància.

Així mateix, figura en l'expedient l'acta de declaració de testimoni del veí X de la testimoni anterior, el qual declara:

- Que va escoltar un cop sec, però no li va donar massa importància. Al cap d'uns minuts, la veïna Y va anar-hi i va trucar al timbre, però en no respondre va anar a buscar el mòbil i les claus, i van anar-hi els dos; la veïna Y li va trucar per telèfon però no responia, se sentia la televisió; quan hi van entrar, hi havia sang tant al bany com al passadís; van trobar l'accidentada a terra del menjador estesa boca avall; va parlar amb ella, li preguntava on s'havia fet la ferida; estava conscient però balbotejava, i no va aconseguir veure d'on sortia la sang. En aquell moment va accionar diverses vegades el botó de teleassistència, però sense resposta. La veïna Y va trucar al 112.
- Que van passar alguns minuts fins que van anar-hi, després d'haver sentit el cop.
- Que no pot precisar a quina hora va anar-hi, però al voltant de les 20.30 h.
- Que l'accidentada estava conscient, li va parlar però ella responia amb dificultat.
- Que no pot precisar quant de temps feia que s'havia fet la ferida al peu.
- A la pregunta de si la usuària va dir quantes vegades havia premut el botó de teleassistència, el testimoni va respondre que sí, que li va dir que l'havia premut.
- Que el familiar de la usuària va arribar abans que l'ambulància.
- Que en aquest temps va prémer cinc o sis vegades el botó de teleassistència, sense obtenir resposta. Repreguntat per si sap que pot trucar al servei, a banda del penjoll, per una terminal fixa, diu que ho desconeix.
- No pot precisar l'hora en què van trucar a l'ambulància.

VI.5. Posició de l'Administració instructora

En la proposta de resolució emesa per la Diputació es consideren com a fets acreditats els següents:

- Que el X d'octubre de 2020, cap a les 20.30 h, la usuària del servei, que estava sola a casa, va patir accidentalment una ferida al peu que li va provocar d'una manera immediata una hemorràgia, que ella mateixa va intentar curar-se, desplaçant-se al bany.
- Que la usuària va prémer repetidament la UCR, també anomenada penjoll, que els usuaris porten a sobre, a fi de demanar ajuda, sense que ningú atengués les trucades, fins que finalment va caure a terra i es va donar un cop al cap.
- Que la veïna Y i el veí X van anar al pis de la usuària, van accedir-hi i la senyora estava estesa a terra cap per avall al menjador; estava conscient però només aconseguia balbotejar algunes paraules.
- Que en aquell moment el veí va prémer d'una manera repetida el polsador de la UCR de teleassistència, sense obtenir resposta, i que la veïna Y va trucar al 112.
- L'activació del Servei d'Emergències Mèdiques consta realitzada a les 20.55 h d'aquell dia.
- Poc després va arribar al pis el familiar de la usuària, a qui havia avisat un altre veí, i que es va presentar en un parell de minuts perquè viu molt a prop. En aquell moment, va tornar a prémer el polsador de la UCR i que llavors sí que va obtenir resposta (a les 21.04 h).
- Després va arribar el personal sanitari de l'ambulància, que es va fer càrrec de la situació i va evacuar l'afectada a l'Hospital, on va morir l'endemà, per les causes que es descriuen en l'informe mèdic de l'hospital.

D'altra banda, es considera constatat, per l'informe de l'empresa prestadora del servei, el funcionament deficient de la UCR del servei de teleassistència, per esgotament prematur de la bateria, que va impedir rebre els senyals d'alarma necessaris, establerts en el protocol de manteniment, per a activar el canvi de bateria. D'aquesta manera es fa constar que, segons la contractista, la UCR no va poder actuar en el moment de l'accident perquè es va detectar un defecte en la bateria del dispositiu que va provocar que s'esgotés prematurament.

Altrament, en la proposta s'explica que la usuària no disposava del servei de custòdia de claus, de manera que, en cas d'emergència, si la mateixa usuària no podia facilitar l'entrada al seu domicili, com és aquí el cas, el servei de teleassistència havia de contactar amb algun dels familiars perquè es desplaçessin al domicili de la usuària i hi donessin accés als serveis activats; i el servei d'ambulància no s'hauria activat fins al moment que el familiar hagués arribat al domicili per a assegurar l'accés dels sanitaris.

Tot i això, no es pot obviar que, si la UCR hagués funcionat correctament des del primer moment que la senyora va prémer el polsador, l'operador del centre d'atenció hauria pogut contactar amb el familiar perquè es desplaçés al domicili i, un cop allà, poder activar el servei d'ambulància. Del que s'acredita en l'expedient, no es pot determinar amb certesa si aquella situació hipotètica hauria estat més ràpida o no que la que realment es va produir, consistent en la trucada de la veïna al 112 quan va accedir al domicili.

No es comparteixen les afirmacions de l'empresa sobre que, amb la intervenció dels veïns, l'assistència a la usuària va ser fins i tot més ràpida o en millors condicions que la que s'hauria derivat de l'activació correcta del servei de teleassistència, consistent en la localització i mobilització del familiar amb claus per a obrir immediatament, i la mobilització posterior d'una ambulància, i que no resulta d'aplicació l'apartat 5.1.4.3 del plec de prescripcions tècniques, segons el qual les situacions d'emergència requereixen la mobilització immediata en un temps de 40 minuts com a màxim. La situació requeria una resposta immediata per part del servei de teleassistència, que s'hauria d'haver produït des del primer moment que la usuària va prémer el polsador, tot i que l'activació requerís aquella doble gestió successiva en el temps de mobilització de claus i, si esqueia, mobilització dels serveis d'emergències mèdiques.

Una altra qüestió, refereix la proposta, és si l'actuació de la contractista ha estat determinant en el desenllaç produït, i aquí sí que es comparteix l'afirmació que la mort no es va produir per un retard en la intervenció del servei de teleassistència, sinó per la gravetat de les lesions i l'estat preexistent de salut de la usuària, d'una edat prou avançada.

El cert és que l'activació del servei d'emergències mèdiques es produeix a les 20.55 h, de manera que resulta raonable deduir que, si hagués actuat el servei de teleassistència, els temps de reacció i d'arribada de les assistències mèdiques haurien estat molt similars.

S'exposa que l'informe mèdic de l'hospital és prou clarificador sobre el procés que va seguir des que l'accidentada va ingressar i el desenllaç final de la mort, quan s'assenyala: "[...] pacient d'edat avançada, fràgil i desnodrida, que tot i previ estat funcional correcte, presenta un quadre compatible amb isquèmia intestinal associant fracàs renal, HDM i possiblement respiratori, amb poca resposta al tractament mèdic."

D'això es dedueix que l'hemorràgia produïda des que comença a sagnar fins a l'assistència mèdica, juntament amb el seu estat de salut previ, va precipitar un procés de fracassos orgànics i la mort consegüent.

Així, la proposta conclou que, en termes de lògica i raonabilitat, el resultat de la mort hauria estat el mateix si el servei de teleassistència s'hagués activat quan la usuària va prémer el polsador de la UCR per primer cop, de manera que aquella inacció no va resultar determinant del resultat efectivament produït; això és, l'actuació (per omissió) del servei de teleassistència no ha estat determinant del decés o no ha estat la causa eficient del resultat lesiu produït i, per tant, no es pot afirmar la responsabilitat patrimonial de cap dels agents que intervenen en la prestació del servei.

Pel que fa al *quantum* indemnitzatori, subsidiàriament, en la proposta s'indica que, d'acord amb el barem aprovat per la Llei 35/2015, de 22 de setembre, i aplicant la taula 1.A del barem (indemnitzacions per causa de mort, perjudici personal bàsic, familiar de més de 30 anys), s'assenyala una quantitat de 20.883,00 euros, que és la quantia corresponent a l'any 2020, determinada en virtut de la Resolució de 30 de març de 2020, de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, per la qual es publiquen les quanties de les

indemnitzacions actualitzades del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació.

Per tant, la quantia reclamada, de 20.000 per a cadascun dels familiars, es considera ajustada al barem aplicable.

VII. El parer de la Comissió Jurídica Assessora

VII.1. El dany

Els reclamants han patit un dany efectiu, individualitzat i avaluable econòmicament, tal com es requereix en els articles 32.2 de l'LRJSP i 81.2 de la Llei 26/2010. Aquest és el dany moral o *pretium doloris* per la mort de la familiar.

La Comissió ha reiterat en nombroses ocasions que quan es tracta de tal dany es presumeix l'existència d'aquest: “[...] la jurisprudència i aquest òrgan consultiu no exigeix cap prova del dany moral per mort d'un familiar ateses les característiques intrínseques del dany moral, de gran caràcter subjectiu en inferir en l'esfera individual de la persona. Per aquest motiu, existeix una presumpció *iuris tantum* que aquest dany moral existeix quan hi ha acreditada una relació de parentiu entre l'instant i el finat” (Dictamen 360/2022, entre molts d'altres). Caldria, però, acreditar degudament aquesta relació.

El dany és quantificat pels reclamants en un total de 60.000 euros, 20.000 euros per a cada familiar, d'acord amb el que estableix la Llei 35/2015 de 22 de setembre, tenint en compte la taula 1.A, que estableix la quantia de perjudici personal bàsic.

Cal analitzar, però, si el dany es pot atribuir en una relació de causa a efecte al funcionament del servei de teleassistència.

VII.2. El nexa causal

En el present cas, resulta acreditat que la usuària del servei de teleassistència, familiar dels reclamants, el dia X d'octubre de 2020 va patir a casa seva un incident que li va provocar una hemorràgia.

En l'escrit de reclamació es fa constar que l'incident va ser cap a les 20.30 h. En la declaració de la veïna, aquesta manifesta que va anar al pis de la usuària cap a les 21 h, uns cinc minuts després d'haver sentit un cop com de caiguda. El veí X declara que van anar al pis al voltant de les 20.30 h, encara que no ho pot precisar.

Altrament, consta l'activació dels serveis d'emergències mèdiques, trucats per la veïna, a les 20.55 h. Aquesta és l'única dada de la qual hi ha certesa, ja que consta en l'informe d'atenció dels Serveis d'Emergències Mèdiques. De tot això, resulta que no és possible determinar l'hora exacta de l'incident, ocorregut abans de les 20.55 h.

D'altra banda, els reclamants exposen en l'escrit de reclamació que la familiar va prémer el botó del penjoll de teleassistència fins a tres vegades seguides sense obtenir resposta, segons ella mateixa va manifestar amb posterioritat.

Segons consta en l'informe de l'hospital, "[...] Donat que la pacient presenta obnubilació i una FIC frontal, se sol·licita TAC cranial que és normal. S'inicia serumteràpia intensiva amb plamalyte 2L, 50m Eq de bicarbonat 1M i paracetamol. S'orienta com a xoc hipovolèmic per hemorràgia amb síncope secundari. La pacient presenta millora progressiva del nivell de consciència trobant-se orientada en les tres esferes per la qual cosa s'interroga la pacient, que refereix que avui ha començat a sagnar abundant. Refereix que ha intentat aturar l'hemorràgia sense èxit per la qual cosa s'ha assegut a la butaca del menjador i posteriorment no recorda res més que estar al box d'urgències". La pacient va referir, doncs, que havia intentat curar-se, que s'havia assegut a la butaca i que no recorda res més.

Segons consta en l'informe d'atenció del Servei d'Emergències Mèdiques, la pacient tenia una hemorràgia al peu esquerre i no responia perquè estava inconscient.

Es va prendre declaració als veïns que van anar al pis i van trobar la senyora estesa a terra. Els van preguntar: "*¿Le dijo la señora [...] cuantas veces había apretado el botón de teleasistencia?*" La veïna va respondre que "*no, que no hablaron*", i el veí X que "*sí, le dijo que lo había apretado*".

El que s'infereix de tota aquesta informació és que no queda acreditat fefaentment que la usuària premés el botó de teleassistència en algun moment.

Sí que quedaria provat que el veí, tal com ell manifesta, va prémer el botó cinc o sis vegades un cop dins del pis de la usuària, i que desconeixia que també pot trucar pel terminal fix, a banda del penjoll. Així mateix, el familiar, tal com ell manifesta, a les 21.04 h va prémer el botó del penjoll i li van respondre.

I també quedaria acreditat, per la mateixa empresa, el mal funcionament de la unitat de control remot o penjoll, per esgotament prematur de la bateria, que va impedir rebre els senyals d'alarma per a activar el canvi de la bateria de la UCR. Per aquest motiu, pot ser que, tot i que la usuària premés el botó, no hi hagués resposta. Tot i així, el familiar sí que va obtenir posteriorment una resposta.

Cal dir que era responsabilitat de l'empresa prestadora del servei mantenir els components tecnològics i garantir una supervisió i substitució correctes, així com que la UCR enviés un avís si la bateria estava baixa, sense necessitat que la persona usuària fes cap intervenció (punt 5.1.3 i annex I del plec de prescripcions), la qual cosa evidencia un mal funcionament de l'empresa prestadora del servei en aquest cas.

Una altra qüestió que cal comentar és el tema de vincular la custòdia de claus amb l'activació dels serveis d'emergència. És independent la custòdia de claus amb l'activació dels serveis d'emergència. Cal dir que no es pot acollir l'argument sobre la necessitat de contactar amb el

familiar abans de mobilitzar els serveis d'emergència. D'acord amb el protocol recollit en els plecs de prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis de la Diputació relatiu a la prestació del servei local de teleassistència per als municipis de la província, cal activar els recursos, com ara sanitaris, immediatament i, simultàniament, els contactes habituals de la persona.

Així es recull en el punt 5.1.4.1, quan es defineix la trucada d'emergència:

“Són trucades produïdes per situacions que impliquen un risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn. Requereixen l'actuació immediata i, en el seu cas, la mobilització de recursos propis del servei (unitats mòbils) o de l'entorn de la persona usuària, o externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, entre d'altres.”

I a continuació, quan es refereix al protocol davant la trucada d'emergència, s'indica:

“La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord amb el protocol descrit a continuació i atenent els següents nivells:

Nivell 1. Resposta verbal

Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del centre d'atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.

Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos

La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser:

- Recursos propis del Servei Local de Teleassistència: unitats mòbils, que es detallen a l'apartat b) de la clàusula 5.1.4.3. del present plec.
- Recursos de referència de la persona o d'altres recursos públics i/o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el centre d'atenció es posarà simultàniament en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-la de la situació.”

D'altra banda, el cas en qüestió seria un dels supòsits que requeriria procedir a mobilitzar recursos externs, d'acord amb els plecs, suposant que la usuària hagués contactat i manifestat la seva situació.

Altrament, el punt 5.1.4.3, que recull el temps màxim de 40 minuts de mobilització en una emergència, fa referència a les unitats mòbils dels serveis de teleassistència, no als recursos externs com ara els serveis d'emergència sanitaris; unitats mòbils dels mateixos serveis de

teleassistència, que, d'altra banda, segons consta en els plecs, tindrien, en cas que els usuaris disposin d'aquest servei, custòdia de claus.

Per tant, no es pot admetre que hagi estat més ràpida o similar l'arribada de l'assistència mèdica amb l'actuació dels veïns que si la usuària hagués premut en un primer moment el botó de teleassistència, atès que ella mateixa, que estava desperta i conscient, hauria manifestat que estava tenint una hemorràgia, la qual cosa hauria fet activar els serveis mèdics, tenint en compte que en aquell moment es desconeixia, d'altra banda, el fet que posteriorment ella pogués obrir o no la porta. Es dona per fet que la usuària estava inconscient i això és un fet que es desconeixia en un primer moment. No obstant això, tal com estableix el protocol, els serveis de teleassistència haurien avisat simultàniament el familiar.

D'aquesta manera, suposant que les 20.30 h fos l'hora de l'incident, el primer moment, i que la usuària hagués premut el botó i hagués comunicat la seva situació, s'inferiria que l'activació dels serveis sanitaris hauria estat poc temps després de les 20.30 h i força abans de les 20.55 h. No hi ha certesa, però, sobre quin seria el primer moment ni sobre el fet de prémer el botó, ni tampoc, per tant, sobre si el temps guanyat hauria estat suficient o no en relació amb el xoc hipovolèmic que va causar la defunció el dia X d'octubre de 2020.

Quan accedeixen els veïns al pis, el veí prem el botó i no funciona, i la veïna Y truca al 112. En aquest moment, no hi hauria guany de temps, encara que no hi ha resposta, ja que es truca al mateix temps al 112.

Tot allò fins ara exposat porta a concloure que, de l'expedient examinat i de la documentació que el conforma, no queda acreditada la relació de causalitat entre el dany produït pel qual es reclama i el funcionament de l'Administració. Conseqüentment, no es compleixen els requisits per a reconèixer la responsabilitat patrimonial i, per tant, la reclamació s'ha de desestimar.

CONCLUSIÓ

És procedent desestimar la reclamació de responsabilitat patrimonial instada davant la Diputació pel Sr. A i dues persones més pels danys i perjudicis derivats de la mort d'una familiar, i que atribueixen a un funcionament deficient del servei de teleassistència domiciliària.