



**Excma. Diputación Provincial de León**  
**Ilmo. Sr. Presidente**  
**Plaza de San Marcelo, 6**  
**24002 LEÓN**

**Asunto: Servicio de Ayuda a Domicilio / Disconformidad con aportación económica Mensual**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **660/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El problema planteado en este expediente deriva de la disconformidad con las cantidades liquidadas por la prestación social del Servicio de Ayuda a Domicilio a XXX, concedido desde julio del año 2022.

La concesión a la citada persona de esta prestación, con carácter de urgencia, vino dada por Decreto nº XXX de XXX de esa Diputación Provincial de León por un total de 29 horas mensuales. De acuerdo con el documento de condiciones técnicas de la ayuda reconocida, la realización de las tareas quedó establecida en 1 hora y 21 minutos de lunes a viernes.

Ahora bien, según lo señalado en la queja, la citada beneficiaria ha tenido que abonar más horas de las realmente realizadas, ya que no se le prestó el servicio de forma completa y, además, se le han emitido liquidaciones por días en los que no se realizó el servicio.

Como resultado de las gestiones de información desarrolladas por esta Defensoría con esa Administración para conocer la realidad de esta problemática, se ha negado la veracidad de la existencia de irregularidades tanto en la prestación del servicio como en la liquidación de la aportación económica mensual de XXX, afirmando que la beneficiaria únicamente ha abonado el importe correspondiente al servicio realmente prestado, siendo comprobada mensualmente la realización efectiva de la prestación por los técnicos de los servicios sociales de la Diputación en estrecha coordinación entre la



empresa adjudicataria y los trabajadores sociales del CEAS. A este respecto se acompaña la siguiente tabla en la que se hacen constar las horas prestadas y el importe abonado:

Nº DOCUMENTO	MES/AÑO	HORS PRESTADAS	IMPORTE (€)
4	Julio 2022	7	75,99
5	Agosto 2022	26	255,35
6	Septiembre 2022	14	151,97
0	Octubre 2022	0	0
7	Noviembre 2022	1	10,86
8	Diciembre 2022	28	267,65
9	Enero 2023	29	273,67
10	Febrero 2023	27	261,54
11	Marzo 2023	11	119,41
0	Abril 2023	0	0

Teniendo en cuenta que el importe facturado en concepto de prestación del servicio se corresponde con el precio público que le corresponde a abonar por cada hora a la beneficiaria en función de su capacidad económica y la intensidad del servicio recibido (informe sobre renta de referencia y aportación del usuario en servicios públicos), en aplicación de la Ordenanza reguladora del precio público por la prestación de los servicios de ayuda a domicilio, lavandería y comida a domicilio, y teleasistencia de la Diputación Provincial de León, podría pensarse que, efectivamente, las cantidades giradas desde el comienzo de la prestación habrían sido correctas.

Sin embargo, se han aportado, a su vez, por esa Administración los albaranes de los servicios realizados por la empresa adjudicataria, en los que se reflejan las horas exactas realizadas desde julio de 2022 hasta mayo de 2023 (mes en el que se solicitó la suspensión del servicio). El examen detallado de los mismos permite comprobar que, por el contrario a lo manifestado por esa Diputación, las horas efectivamente prestadas (declaradas por las auxiliares del servicio) no se corresponden con las horas que se indican en la tabla anterior.

Concretamente, de esa documentación aportada a esta Institución se puede deducir que en el mes de agosto de 2022 se prestó el servicio durante 15 horas y 51 minutos, pese a lo cual la beneficiaria tuvo que pagar un importe de 255,35 euros (correspondiente a 26 horas). En el mes de septiembre, a su vez, se giró una liquidación por la cantidad de 151,97 euros por 14 horas, cuando el tiempo efectivamente prestado fue de 12 horas y 35 minutos. Y en diciembre de 2022 siendo declaradas 20 horas y 33 minutos, se liquidó la cuantía correspondiente a 28 horas (267,65 euros).

Se han producido, en conclusión, las siguientes deficiencias en la prestación y liquidación del servicio:

- La prestación algunos días de un tiempo de servicio inferior al establecido en las condiciones técnicas (1 hora y 21 minutos).



- El computo en algunas mensualidades de un número de horas prestadas superior al declarado por las trabajadoras en los correspondientes albaranes y, con ello, la liquidación de unos importes a abonar por la beneficiaria superiores a las horas realmente prestadas.

- Y la falta de prestación, en muchos de los meses, del número total de horas reconocido a esta usuaria por la Administración (29 horas mensuales).

Al margen de alguna incidencia no imputable al servicio (producida por falta de comunicación de ausencia por la beneficiaria), esa Diputación provincial debe ser consciente de la vulneración de derechos que está implícita en la prestación de un tiempo de servicio inferior a las horas concedidas (diaria y mensualmente) y en la liquidación de cuotas superiores a las horas prestadas.

Los beneficiarios del SAD tienen derecho a recibir el servicio durante el horario completo adjudicado, que debe ser cumplido en su totalidad por la empresa adjudicataria. Y, a su vez, los mismos usuarios tienen la obligación de contribuir a la financiación del servicio, a través de una aportación económica mensual correspondiente a su capacidad de renta y patrimonio, pero en todo caso conforme al tiempo realmente prestado.

Al mismo tiempo la Diputación provincial no puede obtener ventaja del incumplimiento de sus propias obligaciones. En este sentido, el Tribunal Supremo en su sentencia nº 299/2018, de 27 de febrero<sup>12</sup>, concluyó que: *"Las consecuencias adversas de ese proceder indebido debe afrontarlas la Administración con arreglo al principio jurídico general que impide a los sujetos de derecho beneficiarse de sus propios incumplimientos, condensado en el aforismo latino 'allegans turpitudinem propriam non auditur'".*

Por esta razón, no se puede aceptar como válido el cómputo de horas no prestadas y, por tanto, deben considerarse inadecuadas las liquidaciones giradas por aquellas horas o periodo de tiempo incumplido por la entidad obligada a la prestación del servicio público de forma completa.

En este sentido el papel que debe jugar la Administración provincial, como titular de ese servicio, es relevante, iniciando aquellas actuaciones que resulten necesarias para reparar el perjuicio ocasionado a la beneficiaria.

Así pues, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

**1. Que por esa Diputación provincial se inicien de oficio aquellas actuaciones que resulten necesarias con el fin de revisar la supuesta disparidad generada entre el**



**número de horas del servicio de ayuda a domicilio efectivamente prestadas a XXX y la aportación económica mensual liquidada a la misma para la financiación del servicio, reparando los perjuicios que, en su caso, le hubieran sido causados por el incumplimiento de las obligaciones inherentes a la prestación.**

**2. De igual modo, se examine la necesidad de exigir a la empresa adjudicataria del Servicio de Ayuda a Domicilio la diligencia debida en su prestación, tanto en lo referente a su calidad como intensidad reconocida a los usuarios.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López