

## NORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS TARIFAS DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA SU VISADO Y REGISTRO PÚBLICO EN EL SEPAD (2-1-2013)

1. La **Tarifa de Precios** es el documento por el que la entidad titular de un centro o servicio fija públicamente los precios de sus servicios. Con el fin de garantizar los derechos de los usuarios, la competencia leal entre las entidades y servicios y la publicidad de los precios, la tarifa debe ser **visada y registrada por la Consejería**, asentando copia de la Tarifa Visada en el Registro Oficial de Centros y Servicios de Atención Social de Extremadura. El visado garantiza que la tarifa contiene, al menos, la información mínima necesaria para entender qué es lo que se cobra y cuánto cuesta; para asegurar que los conceptos gravados son propios del servicio autorizado, que son comprensibles y que no existen condiciones abusivas para los usuarios.
2. **Los precios de los servicios sociales son libres**, las entidades titulares de los servicios pueden fijar los servicios que cobran, las cantidades dinerarias que cobran por ellos y las condiciones de cobro de los servicios, siempre y cuando no existan condiciones abusivas para los usuarios y se muestren todos los conceptos que se cobran.
3. Los conceptos gravados deben ser **servicios sociales concretos, autorizados y propios del Servicio social autorizado**. No se puede cobrar por servicios indeterminados ni por servicios que no han sido autorizados.
4. **Los servicios cobrados no pueden contener condiciones abusivas para el usuario**.
5. Los conceptos deben ser **inteligibles, comprensibles y precisos**. No se admiten conceptos vagos, ambiguos, confusos o que puedan dar lugar a equívocos o interpretaciones. Tampoco se admiten conceptos que remitan a explicaciones externas a la misma Tarifa.
6. Los conceptos gravados deben ser **exhaustivos**. No se puede cobrar cantidades pecuniarias diferentes por el mismo concepto o servicio.
7. **Todo concepto o servicio que se oferte debe tener un precio establecido**. No se admiten conceptos que no tengan el precio correspondiente. Aquellos servicios que se ofrezcan al público y no se cobren deben aparecer como servicios gratuitos, o precio cero euros.
8. **Las cantidades cobradas deben ser exactas, expresadas en euros**. No se admite referencias indeterminadas del precio, aproximaciones, intervalos de dinero, etc. Los precios que se expresen en función de un porcentaje de renta o ingresos deben ir siempre acompañados del precio máximo de la plaza expresado en euros.
9. **Además del concepto y la cantidad en euros, los precios deben indicar siempre la unidad de medida temporal a la que se refieren** (o bien al número de sesiones, cuando el servicio no se limite temporalmente), que permita el cálculo por fracción de tiempo o de servicio. El servicio básico de un servicio de ayuda a domicilio se debe expresar obligatoriamente en euros / hora. En el caso de los servicios de atención diurna, el servicio básico se debe expresar como euros / hora o euros / día. Pueden expresarse en euros / mes si se indica el número de días de atención al mes. Los servicios básicos residenciales pueden expresarse por euros / mes. Los servicios de comida a domicilio para personas dependientes deben expresarse en euros / comida; los servicios de lavandería para personas dependientes deben expresarse en euros / recogida de ropa (Kg. máximos de ropa).
10. **La resolución de los contratos se atenderá al coste del servicio por las unidades temporales consumidas**. En el caso de ayuda a domicilio, el cobro serán las horas consumidas. En atención diurna pueden ser las horas o los días de servicio. Y en residencia serán los días de ocupación de la plaza, calculados proporcionalmente según el coste del mes. No se puede cobrar por periodos superiores, siempre que el usuario se haya atenido al plazo convenido para comunicar la finalización del servicio.
11. **Los precios son universalmente válidos para cualquier usuario del servicio**. No se puede cobrar cantidades pecuniarias diferentes por el mismo servicio. No se puede cobrar de forma discriminatoria o arbitraria a los usuarios. No se cobra por usuario sino por servicio, y el mismo servicio debe suponer el mismo coste.
12. Aunque no se pueden discriminar a los usuarios en función un mismo servicio, **sí se pueden distinguir los usuarios en función de la intensidad del servicio**. De este modo se pueden establecer distintos precios del servicio cuando va **dirigido a personas con distinto grado de dependencia**. Si se distinguen los precios por grado de autonomía o dependencia del usuario es imprescindible definir **cuándo un usuario se encuentra en cada categoría y cuándo pasa de una a otra categoría; es**

- decir, cuándo se considera que el usuario es dependiente, y cuándo pasa de un grado a otro, basándose en hechos reconocibles y contrastables.** Si no se establecen estos umbrales se acepta la división oficial según el Baremo de Valoración de personas en situación de dependencia derivado de la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención de la Dependencia.
13. El **cambio en la definición de usuario dependiente o en los grados de dependencia** que están sometidos al gravamen del servicio supone una revisión sustancial de la Tarifa y, en consecuencia, el establecimiento de una nueva Tarifa. Por esta razón, un cambio en las definiciones, sea de los mismos servicios o de los tipos de usuarios, y en las condiciones especiales, aunque no vaya acompañado de un cambio en las cantidades dinerarias fijadas, se considera nueva Tarifa y debe comunicarse para su correspondiente visado y registro.
  14. Las entidades públicas pueden cobrar el mismo servicio a distinto precio atendiendo a **tramos de renta de los usuarios o de sus unidades domésticas**. Estas entidades son entidades sin fin de lucro que responden a necesidades sociales comunitarias y deben atender a personas económicamente desfavorecidas para procurar un acceso equitativo a los recursos sociales. Los servicios públicos están legitimados para establecer esta diferenciación, las entidades privadas con fin lucrativo deben atenerse a un precio único por servicio. La utilización de tramos de renta por parte de las entidades privadas solo puede encubrir la adaptación del precio a las ayudas económicas públicas para evitar la participación económica del usuario y, por lo tanto, una práctica de competencia desleal con las entidades privadas que respetan el valor de mercado del servicio.
  15. **Solo los servicios públicos pueden fijar precios por porcentajes de renta.**
  16. Las **entidades privadas sin fin de lucro deben atenerse a la misma condición que impide al resto de las entidades privadas gravar sus servicios sobre la renta de los usuarios**, para no incurrir en competencia desleal. Por lo tanto, no pueden establecer tramos de renta del usuario en el precio, ni precios por porcentajes de ingreso.
  17. Puede existir una diferencia de precios por usuario - además de por intensidad del servicio según grado de dependencia del usuario- porque existan **dos modalidades de servicios cuando existe un acceso al servicio propio y otro por concierto con la Consejería o con ayuntamiento**. En este caso, deben mostrarse las dos tarifas de precios, distinguiendo a los usuarios.
  18. **No son admisibles los precios diferenciados en razón de las ayudas económicas que reciben los beneficiarios de la Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia. Los precios deben referirse en razón de los servicios que se prestan.** No se puede cobrar el mismo servicio y las mismas horas de atención de forma diferente y discriminatoria a cada uno de los usuarios. La cuantía de la ayuda económica pública no determina el valor de mercado del servicio, no pretende cubrir el 100% del coste del servicio, supone una participación económica del beneficiario en el pago del servicio, y es resultado de una valoración económica del beneficiario de la ayuda ajena a las entidades.
  19. Se pueden diferenciar precios de servicios opcionales o discrecionales para el usuario, o bien de adquisición de servicios aislados separados del servicio básico, pero **en ningún caso se pueden aplicar precios a servicios básicos como si fueran servicios discrecionales a aquellos usuarios que tienen contratado el servicio básico para todos los usuarios.**
  20. **Pueden realizarse reducciones del precio, bonificaciones, exenciones o establecerse un precio particular para ciertas condiciones especiales, pero toda variación sobre el precio de referencia del servicio debe mostrarse públicamente a todos los usuarios.** Todos los usuarios tienen derecho a las mismas condiciones y a saber por qué a unos usuarios se cobra distinto por el mismo servicio que ellos han contratado.
  21. **No se pueden ofrecer reducciones de precio que supongan una merma o supresión en la prestación básica del servicio autorizado y contratado**, como ofrecer un servicio más barato si el usuario renuncia a un servicio elemental cuando es objetivamente necesario, como renunciar a alimentar al usuario cuando lo necesita y está contemplado en el servicio básico autorizado; ofrecer un servicio más barato si no se presta el servicio en el periodo de vacaciones del usuario, subvirtiendo el principio de continuidad del servicio para una persona dependiente, etc.

22. **El precio del servicio no puede ser más bajo que el coste de producción del mismo, es decir, del coste de personal, más los costes de gestión y mantenimiento del servicio.**
23. **No se admiten reducciones en los precios justificadas por la colaboración del usuario o del familiar.** En la Prestación Económica vinculada a la contratación de un servicio de Ayuda a Domicilio, el cuidador profesional no podrá ser cónyuge, ni convivir, ni tener una relación de parentesco de primer o segundo grado por consanguinidad o afinidad con la persona en situación de dependencia.
24. **No se puede cobrar por servicios realizados por voluntarios.**
25. **La Tarifa solo es efectiva mediante contrato individual y escrito** con cada usuario, donde se especifique el tipo de tarifa que se aplica.
26. **La Tarifa debe ser expuesta públicamente** en el centro o servicio, y se debe informar de ella a cualquier nuevo usuario, o a cualquier usuario que requiera información.
27. **Todos los centros y servicios de atención social en Extremadura, públicos y privados, deben disponer del documento oficial de Tarifa de Precios visada**, incluso aunque se trate de centros de entidades públicas y la regulación de sus precios figuren ya ordenanzas municipales. Todas las tarifas están sometidas al visado de la autoridad competente en el control de los servicios sociales (Consejería de Salud y Política Social-SEPAD). Por esta razón, **aunque la tarifa de un servicio público municipal sea aprobada por una ordenanza municipal, la tarifa debe ser visada por el SEPAD** para comprobar que no existen cláusulas abusivas, que los precios se ajustan las reglas establecidas en la Comunidad Autónoma y que se registran en el Registro Oficial de Centros y Servicios de Atención Social.
28. **La Tarifa debe exponerse públicamente y de forma permanente** en un lugar del centro o del servicio que sea legible, como un tablón de anuncios o fijada en una pared, siempre en un lugar de uso común, preferentemente en la recepción del centro o del servicio. Además, la entidad puede disponer de copias de la Tarifa o folletos para uso personal, con el fin de entregárselas a todo nuevo usuario o a cualquier posible usuario interesado en el servicio. Estas copias o folletos tienen que ser un reflejo fiel de la Tarifa Visada, no pueden ocultar información de interés ni pueden resultar engañosos. Tampoco pueden utilizarse para evitar mostrar la Tarifa de Precios visada. La información presentada será veraz, objetiva y suficiente, sin que pueda inducir a error a los usuarios.
29. **La Tarifa estará vigente hasta la nueva Tarifa Visada del próximo año o hasta que se sustituya por una modificación visada** que se produzca en el año en curso. En caso de producirse un cambio en los precios deberá comunicarse a los usuarios con, al menos, un mes de antelación.
30. Cuando se inicia un año **se permite que las entidades titulares de los servicios puedan establecer incrementos de los precios ateniéndose estrictamente al incremento de los precios del Índice de Precios al Consumo (IPC)**, publicado por el Instituto Nacional de Estadística a finales de año, sin necesidad de que esté visada la Tarifa del año entrante. Cualquier otro incremento en los precios o cambio debe esperar al visado de la Tarifa.
31. **El centro o servicio deberá entregar al usuario recibo de las cantidades satisfechas**, especificando los conceptos cobrados.
32. **No se puede cobrar a ningún usuario cantidades económicas superiores a las que aparecen en la Tarifa** –ya sean dinerarias o en especie-, o cobrar por conceptos que no aparecen en la Tarifa.
33. **La Tarifa debe mostrar precios reales de los servicios de cara al público. La Tarifa no es una relación de precios máximos, sino el valor de mercado de los servicios.** Esto no impide que se pueda establecer reducciones, siempre que sea norma para todos los usuarios del servicio y públicas. La mayor parte de los usuarios deben estar sujetos a los precios de la Tarifa vigente. El caso contrario, supone un fraude de la Tarifa.
34. **No se puede cobrar anticipos superiores a un mes de cuota.**
35. **No se podrá cobrar por servicios que estén condicionados a la voluntad de la entidad.**
36. **No se pueden fijar precios que estén sujetos a variaciones ajenas al usuario y al servicio contratado**, como convenios de personal, costes

- de gestión de la entidad, contratación de nuevos trabajadores, etc.
37. **La entidad no podrá cobrar por servicios que el usuario no ha contratado.**
38. **Para cobrar Servicios de Promoción de la Autonomía o de rehabilitación (fisioterapia, terapia ocupacional, logopedia, habilitación psicosocial-estimulación cognitiva), comida a domicilio para personas dependientes y teleasistencia es preciso que el profesional o el servicio estén autorizados para prestar estos servicios por parte de la Consejería de Salud y Política Social.** Para cobrar y prestar servicio de transporte es necesario disponer de la debida autorización oficial.
39. **No se pueden presentar los precios refiriéndose a otros documentos,** aunque sean documentos oficiales, como una ordenanza municipal. La exposición pública de los precios debe ser completa, aunque sea posible resumir un documento extenso, siempre que no se pierda información sustancial.
40. **El usuario deberá conocer qué ocurre con el pago del servicio en el caso de se ausente del centro o servicio,** ya sea ausencia voluntaria o involuntaria (p. ej., hospitalización).
41. Cuando el servicio contratado sea **suspendido por causas no imputables al usuario** la entidad deberá indemnizar al usuario y poner todos los medios a su alcance para reanudar su continuación en el plazo más breve posible.
42. **Cuando la prestación del servicio contratado sea notablemente deficiente o negligente y no se corresponda con las expectativas de calidad previas del servicio,** especialmente si existen riesgos para la salud o la seguridad, los usuarios podrán reclamar la devolución de los pagos efectuados por este servicio.
43. No es necesario reflejar el precio de actividades puntuales y contingentes del centro o servicio (excursiones, actividades culturales, etc.) que no alteren el coste de los servicios básicos ofertados. Sin embargo, cualquier oferta, promoción o venta de un servicio que se incluya nuevo en la cartera de servicios del centro o servicio, es decir, que se introduzca como servicio regular desde el punto de vista del centro / servicio, o que afecte a algún servicio básico ya existente, así como la utilización de concursos, sorteos, regalos, vales de premio o similares, de servicios básicos que se vienen prestando, deberán comunicarse previamente a la Consejería para su debida incorporación a la Tarifa, aunque se trate de promociones temporales. Aunque las entidades están en su derecho de promocionar servicios, no son admisibles estrategias que pretendan soslayar la regulación de los precios. No se deben confundir estas actividades puntuales con los Servicios Discrecionales, que son una oferta regular de la entidad y que se refieren a servicios de atención personal.
44. **La Tarifa de Precios del servicio debe presentarlas el titular del servicio.** No se admite que sean presentadas o fijadas formalmente por el gestor del servicio, cuando existe una gestión indirecta. El titular puede negociar con su gestor los precios pero debe ser él mismo quién asuma los precios de cara a los usuarios y al público en general.
45. Ninguna entidad privada tiene potestad para imponer cargas económicas en concepto de sanción a los usuarios. Si el usuario ha causado un daño a la entidad, la entidad puede reclamarle daños y perjuicios por vía judicial, pero no puede imponer multas o sanciones económicas a sus clientes. Aquellas entidades titulares que sean instituciones públicas deberán ajustarse al debido procedimiento sancionador y a la regulación de las infracciones y competencias que les corresponde. En cualquier caso, las sanciones económicas no son contraprestaciones por la adquisición del servicio y no aparecerán en la Tarifa de Precios.
46. **Los precios deben presentarse siempre con IVA incluido.** El IVA de los servicios sociales (residencia –o centro de noche-, centro de día, ayuda a domicilio, comida a domicilio para personas dependientes, teleasistencia, servicios de promoción de la autonomía personal) de entidades con fin lucrativo es del **10%**. Para los beneficiarios de la Ley de Promoción de la Autonomía y atención a la Dependencia, que compren el servicio con una Prestación Económica Vinculada a un Servicio, y cuando la ayuda cubra el 75% o más del coste del servicio, pagarán un **IVA del 4%**. Los servicios domésticos de limpieza, que NO son servicios sociales, y no están incluidos ni en la autorización del servicio ni en la tarifa de precios, incluyen un IVA del 21%.
47. (Para servicios NO residenciales) Si se indica el precio de "domingos y festivos" como servicio discrecional sin mencionar el sábado, se entiende

que el precio del servicio básico abarca desde lunes a sábados. Si solo se indica "festivos" se entenderán domingos y otros días festivos del año. Siempre se tomará como referencia el calendario de festivos de la localidad del domicilio del usuario. No se admite el término "festivos especiales", deben especificarse los días del año que se cobra otra cantidad. Por "fin de semana" se entiende sábados y domingos. Cuando se indique la noche como periodo de atención debe señalarse a qué hora empieza y a qué hora termina el periodo. No se pueden presentar precios de fin de semana y festivos sin tener asegurado el servicio durante el fin de semana y festivos.

48. **Las condiciones de cobro de los servicios están sujetas**, además de a la normativa sobre servicios sociales, a la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, recogida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias** (BOE 287, publicado el 30 de noviembre), así como el Decreto 44/1995, de 18 de abril, de **Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura** (DOE 48, publicado el 25 de abril).