

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (CEMENTIRIS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de maig de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- L'agost del 2023 havia mort el germà de la seva mare i va ser inhumat en el cementiri de Montjuïc, en una sepultura de la seva titularitat.
- Recentment, va acudir a les oficines de Cementiris de Barcelona, SA (CBSA), acompanyada per la seva mare, a fi de fer un canvi de titularitat.
- La persona que les va atendre els havia demanat el testament de l'altre germà de la seva mare, també difunt, a fi que els seus fills declararessin renunciar els drets funeraris sobre la sepultura. A continuació, les havien informat que tenien l'opció de fer el tràmit amb un cost de 300 euros i no lliurar cap documentació, o bé amb un cost de 100 euros si aportaven la documentació.
- La promotora de la queixa vivia a Vacarisses, i la seva mare, a Molins de Rei. Per poder fer el tràmit havia perdut un dia de feina, i no s'havia sentit ben atesa.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **Cementiris de Barcelona, SA** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 23 de maig de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 4 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions internes que es van dur a terme per valorar l'atenció i la informació que es va facilitar a la interessada, així com informació sobre el tràmit que sol·licitava.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. El tràmit del canvi de titularitat d'un dret funerari per via testamentària**

La transmissió de sepultures es fa conforme amb el dret successori. Així, d'acord amb el que disposa l'article 41 de l'Ordenança de cementiris, a la mort del titular del dret funerari, el beneficiari designat, els hereus testamentaris o aquells a qui correspongui *ab intestato* estaran obligats a traspasar-lo a favor propi compareixent davant de l'Ajuntament o entitat gestora en qui delegui aportant els documents justificatius de la transmissió.

Per tant, **el canvi de titularitat del dret funerari per via testamentària requereix una documentació acreditativa d'hereu testamentari** des del titular del difunt fins al nou titular.

**La tarifa d'aquesta prestació està recollida en l'Ordenança de prestacions patrimonials de caràcter no tributari de CBSA**, aprovada per l'Ajuntament de Barcelona. En el cas que s'acrediti ser hereu, el cost del canvi de nom és de 84,80 euros.

Si per algun motiu **la família no disposa de tota la documentació requerida per la via testamentària o no la pot aconseguir, l'Ordenança municipal, a l'article 58, deriva a la transmissió provisional**. Aquesta modalitat no requereix tota la documentació testamentària, ja que sols amb la possessió del títol del dret funerari es pot efectuar la transmissió a favor de la persona viva. Aquest tipus de transmissió comporta una clàusula de provisionalitat durant 20 anys.

Ara bé, **aquest tipus de transmissió té un cost addicional** perquè el tràmit requereix la publicació en els diaris oficials com a element de garantia addicional sobre persones que tinguin un dret millor sobre la sepultura. Això encareix el preu respecte a la transmissió testamentària.

Les tarifes de la transmissió provisional tenen un import final de 317,24 euros, desglossats en els conceptes següents:

- Transmissió provisional: 169,60 €
- Publicació en el BOPB i la *Gasetta Municipal*: 0,00 €
- Publicació en *El País* i *El Periódico*: 147,64 €

En el cas objecte d'estudi, CBSA indica que la interessada no havia pogut aportar tota la documentació requerida per a la transmissió testamentària i se li va oferir efectuar la transmissió per la via provisional com a alternativa assumint l'import previst per aquesta gestió.

## **2. L'atenció que CBSA ha dispensat a la interessada**

Segons indica CBSA, ha revisat el cas objecte d'aquesta queixa. Ha avaluat tot el procediment, així com els diferents canals on es proporciona informació respecte del tràmit de canvi de titularitat de la sepultura que es pretenia.

En aquest cas, la interessada va sol·licitar informació a través del telèfon del *call center* i el servei de cita prèvia. També s'ha valorat l'atenció que va rebre per part de l'equip d'assessors/ores a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC).

Manifesten que, per tal de continuar millorant, s'ha revisat l'acció d'informació que es proporciona en el moment de la reserva de cita prèvia respecte a la documentació necessària per fer els tràmits en qüestió.

Destaquen que també hi ha un pla de formació continuada dels assessors/ores per tal que, en el decurs de les cites presencials, puguin oferir les explicacions amb la màxima pedagogia i rigor, especialment quan es tracta de requerir documentació amb la qual, per regla general, la ciutadania no acostuma a estar familiaritzada.

Més enllà d'això, **CBSA no ha informat la Sindicatura sobre el resultat de la valoració sobre l'atenció i la informació que es va dispensar a la persona interessada.**

Com indica CBSA, la interessada havia contactat a través del *call center*, en el qual s'informa dels tràmits i de la documentació que cal aportar. Per gestionar adequadament aquest servei, CBSA facilita un manual d'ús al personal d'atenció telefònica i, a més, reben formació periòdica.

Així i tot, en aquest cas, **per la situació que exposa la ciutadana, hem d'entendre que no se la va informar convenientment sobre la documentació que havia d'aportar**, en funció de la qual el tràmit tenia un cost o un altre, amb una diferència

econòmica substancial. Aquesta situació no li va permetre fer el tràmit el dia que tenia assignada la cita.

Atès que l'article 6 de l'Ordenança de cementiris reconeix el dret d'informació a les persones usuàries, cal que CBSA s'asseguri que la informació es proporciona de manera adequada i, si es detecten disfuncions, cal reforçar la formació de les persones operadores del *call center*, així com la de les persones que presten servei a l'OIAC.

En aquest punt ens hem de referir al **dret de la ciutadania a uns serveis públics de qualitat**, reconegut en la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. El dret a uns serveis públics de qualitat inclou el dret a disposar de cartes de serveis. En aquest cas, la carta de serveis de CBSA recull el seu compromís de facilitar a les persones usuàries l'exercici dels seus drets i obligacions.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, a partir de la informació de què disposa la Sindicatura, **l'actuació de Cementiris de Barcelona, SA no ha estat suficientment eficaç pel que fa a la informació facilitada a la ciutadana en relació amb el tràmit de canvi de titularitat.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a Cementiris de Barcelona, SA** que té l'obligació d'assegurar una gestió i una formació adequades en el sistema d'atenció telefònica (*call center*) per tal que aquest servei informi adequadament la ciutadania.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.