

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRETS FUNERARIS (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 3 de novembre de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Tenia cita prèvia per recollir les cendres de la seva dona. Per motius esdevinguts a darrera hora, el mateix dia va intentar canviar la cita. Segons el full informatiu facilitat per CBSA per a aquesta gestió, va contactar al telèfon que se l'indicava, però va ser impossible comunicar-se amb ningú. Immediatament, un contestador automàtic advertia que la bústia estava plena i que trucant a un número es podia deixar un missatge, però continuava la impossibilitat de deixar el missatge.
- Va trucar a un altre número per parlar amb un operador, però tampoc no ho va aconseguir. Manifestava haver trucat 25 vegades al llarg del dia sense aconseguir parlar amb algú per modificar la cita.
- Va intentar canviar la cita a través de la pàgina web, en l'adreça que constava en el full informatiu. En la pàgina web li demanaven el DNI o el número de referència. Ni el DNI, ni el document de registre, ni el seu número de sol·licitant del servei, ni el número de servei d'incineració van servir per obrir el formulari d'anul·lació i canviar la data de la cita. Aquesta gestió també la va intentar diverses vegades, totes sense èxit.
- Finalment va acudir el dia i hora previstos inicialment. En aquell moment va explicar l'incident i la persona de CBSA que el va atendre li va dir que mancava personal.
- Considerava, també, que l'horari d'aquest servei era restrictiu: dies laborables de 9.00 a 12.30 i de 15.30 a 16.30, i dissabtes, diumenges i festius de 9.00 a 12.30 hores. Aquest horari podia dificultar que la ciutadania que treballa o té cura de familiars pugui fer la gestió. Tot i que es poden recollir cendres per

delegació, creu que, pel seu caràcter simbòlic, hi ha moltes persones que ho volen fer personalment.

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 11 de novembre 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 22 de novembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la revisió que ha fet Cementiris de Barcelona, SA (CBSA) per millorar el servei d'atenció a les persones usuàries.

CONSIDERACIONS

1. Els canals establerts per relacionar-se amb la ciutadania

De conformitat amb el que disposa l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de las administracions públiques, **les persones físiques poden triar en tot moment el canal de comunicació amb l'Administració pública** per a l'exercici dels seus drets i obligacions. L'Administració ha de posar a disposició de la ciutadania els canals adequats.

En el cas objecte d'estudi, CBSA posa a l'abast de la ciutadania un telèfon i una pàgina web per gestionar les cites prèvies per recollir les urnes de les cendres. Ara bé, aquests canals, que han de servir per millorar la gestió, han resultat ineficaces. Així ho va poder comprovar la Sindicatura de Greuges en el seu moment quan, després de diversos intents de contactar-hi telefònicament, es va produir el mateix resultat exposat per l'interessat en l'escrit de queixa.

Per tant, **tot i que els canals de comunicació posats a disposició es poden considerar adequats**, el cert és que ni el telèfon ni la pàgina web indicada per CBSA estaven operatius i, per tant, no van permetre el tràmit que pretenia el ciutadà que, a

més a més, va haver d'invertir un temps personal per intentar fer la gestió sense èxit. Aquestes circumstàncies posen en dubte el compliment dels principis que han de guiar l'Administració en les seves relacions amb la ciutadania.

Pel que fa a **la cita prèvia**, tot i que l'interessat no qüestiona aquest sistema per rebre el servei, l'informe municipal assenyala que per fer aquesta gestió es pot acudir també sense cita, però en aquest cas no es garanteix que les persones siguin ateses de manera immediata.

Aquesta institució en altres ocasions s'ha pronunciat en el sentit que **l'exigència de la cita prèvia, més enllà que sigui oportuna o no com a tècnica de gestió, no es pot imposar a la ciutadania**. En aquest cas, CBSA argumenta que el sistema de cita prèvia no és obligatori i no s'ha instituït des d'una vessant limitativa del servei, si no per assegurar el millor servei possible i amb la màxima agilitat.

Convé recordar que actualment **la cita prèvia només pot ser voluntària** per a la ciutadania, com a expressió d'una personalització dels serveis públics.

2. La bona administració

Des de la Sindicatura entenem que una modificació de cita prèvia concertada és una qüestió que s'hauria de poder resoldre de forma àgil a partir de l'agenda del servei, d'acord amb el que estableix l'article 5.2 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", que diu que **totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de manera àgil, d'acord amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania**.

Malgrat les explicacions facilitades en l'informe municipal, es constata que **l'atenció al ciutadà no respon als principis generals amb els quals han d'actuar les administracions públiques** segons l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. Aquests principis són el servei efectiu a la ciutadania, la claredat i la proximitat, així com la racionalització dels procediments, entre d'altres.

3. Milliores implantades

CBSA trasllada a la Sindicatura que, arran de la queixa formulada per l'interessat, han revisat el procediment i els recursos que s'hi esmercen per tal de millorar-los i donar una resposta millorada.

Expliquen que s'ha revisat l'atenció telefònica que s'ofereix a través del telèfon d'atenció al públic que apareix en el full informatiu, que és exclusivament per al crematori i a través del qual la persona usuària és atesa directament per un assessor del servei. Indiquen que aquest telèfon disposa d'una bústia de veu i, per això, en el cas que no es pugui atendre en el moment de la trucada, els missatges van quedant

guardats per ser escoltats i fer el retorn corresponent. Ara bé, recordem que en el moment que l'interessat va haver de fer la gestió aquesta bústia ja estava operativa, però no era viable.

Precisament per aquest motiu informem que s'ha augmentat la periodicitat de revisió de la bústia i que ara permet que quedi disponible en tot moment per registrar-hi missatges.

Pel que fa al canvi de la cita a través de la pàgina web, manifestem que l'equip de Sistemes ha revisat els procediments i ha repetit proves per determinar si ha pogut ser un error informàtic el que va ocasionar la impossibilitat de comunicació del ciutadà.

Segons diuen, el sistema estableix que l'usuari, per tal de demanar o modificar les dades de la seva cita prèvia, es dirigeixi a la pàgina web de CBSA. La persona usuària pot dur a terme dues accions: agafar una cita nova o bé anul·lar la cita de què disposa. Després d'analitzar els fets exposats per l'interessat, CBSA ha revisat que a la web hi quedi indicats clarament els passos que cal seguir per fer el tràmit.

La Sindicatura celebra aquest procés de canvi i millora, atès que la situació analitzada aquí denotava desatenció ciutadana i mala administració. En aquest sentit, és necessari recordar que la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en l'article 41.1, estableix que tota persona té dret que les institucions i els òrgans de la Unió tractin els seus assumptes dins d'un termini raonable.

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, **l'actuació de Cementiris de Barcelona, SA no ha estat eficaç ni eficient pel que fa al funcionament dels canals posats a disposició de la ciutadania per fer tràmits relacionats amb cites prèvies per a la recollida de cendres.**

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

- **Recomanar a Cementiris de Barcelona, SA** que continuï treballant per millorar els processos d'atenció a la ciutadania.
- **Recordar a Cementiris de Barcelona, SA** que en les seves relacions amb les persones usuàries té l'obligació d'actuar d'una manera àgil i d'acord amb els principis d'una bona administració.

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.