

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES**

### **QUEIXA RELATIVA ALS DRETS FUNERARIS (CEMENTIRIS)**

#### **ANTECEDENTS**

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

En data 3 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva mare era titular d'una sepultura al cementiri de Collserola. Ella li havia atorgat poders notariais per tal de representar-la en els actes d'administració dels seus béns, inclosa la potestat de renunciar a tota classe de drets i obligacions.
- El dia 20 de juny de 2021 havia dirigit un burofax a Cementiris de Barcelona, SA (CBSA) en què demanava la retrocessió del nínxol i adjuntava els poders notariais.
- El dia 25 de maig de 2022, després d'insistir-hi, va rebre una resposta de CBSA en la qual li comunicaven que aquell tràmit només el podia instar la persona titular de la sepultura i li donaven unes indicacions incongruents amb la seva petició. La comunicació es va fer a través de correu electrònic.
- Va continuar trucant-hi i li van indicar que calia sol·licitar la retrocessió en unes dates concretes i que calia fer-ho presencialment amb cita prèvia. En el primer dia previst per a aquell tràmit va intentar demanar cita a través de la web, però va ser-li impossible. Va trucar de nou i el van informar que ja s'havia assolit el límit de sol·licituds i que hauria d'estar pendent per al proper període de sol·licituds.
- Considerava que la retrocessió hauria de ser efectiva des de la data en la qual la va demanar per mitjans legals, per evitar que es continuïn generant nous rebuts relatius a la quota de manteniment.

##### **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 13 d'octubre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 10 de novembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada per CBSA a la petició formulada per l'interessat.

### **CONSIDERACIONS**

La retrocessió de la concessió d'una sepultura implica que la persona titular transmet la titularitat a CBSA i, a canvi, rep una remuneració en funció dels anys d'ús de la concessió.

Tal com disposa l'article 55 de l'Ordenança de cementiris, aprovada pel Consell Plenari de 24 de novembre de 2017, els titulars poden retrocedir les sepultures a l'Ajuntament i se'ls paguen les quantitats que l'ordenança fiscal corresponent assenyali per a cada cas.

Aquest article afegeix que se satisfaran les retrocessions per ordre estricta de sol·licitud i segons la disponibilitat pressupostària, i **únicament s'admeten les sol·licituds de retrocessió presentades entre els mesos de setembre i desembre de cada any natural**. Aquestes sol·licituds es podran denegar per causes de disponibilitat pressupostària.

Segons indica l'interessat, va demanar aquest tràmit el mes de juny del 2021. Per tant, estava fora de termini. Tot i això, segons CBSA no els consta la recepció d'aquesta petició i per això no hi van respondre per informar el ciutadà sobre el procediment que havia de seguir. Ara bé, l'interessat sí que ha acreditat la presentació i la recepció de l'escrit en el qual demanava el tràmit.

I sí que consten a CBSA les gestions que l'interessat va fer posteriorment, en els anys 2022 i 2023. Tot i això, ha estat arran de la intervenció d'aquesta institució que les persones responsables de CBSA han contactat amb ell per estudiar-ne la petició.

Segons s'informa, CBSA va fer el càlcul corresponent a la remuneració que rebria l'interessat en el cas de tramitar la retrocessió, i es va valorar més adient que demanés una renúncia a la titularitat com a alternativa. D'una banda, aquesta darrera opció comportaria el retorn dels imports del dret de conservació que havia abonat en els anys 2022 i 2023 i, d'altra banda, no es generaria l'import corresponent a l'any 2024.

L'interessat ha acceptat aquesta solució satisfactòriament i, en el moment en el qual es va informar la Sindicatura, restava pendent que CBSA rebés la documentació signada per ell a fi de formalitzar la renúncia i evitar que se li meriti el dret de conservació corresponent a l'any 2024.

Tot i això, el ciutadà ha hagut d'acudir a la Sindicatura de Greuges per tal que s'atengués la seva petició. Per aquest motiu, cal recordar als responsables de CBSA el dret de la ciutadania a una bona administració, 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 una bona administració inclou el dret a obtenir una resposta a les comunicacions, així com a disposar d'uns serveis públics de qualitat.**

Sens dubte, el conjunt dels drets reconeguts a la ciutadania esdevenen una obligació per a les administracions públiques, en el sentit que han de garantir-ne l'exercici i l'efectivitat en llurs actuacions.

## **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 ha estat adequada pel que fa a la solució que s'ha donat a la petició de l'interessat. Tot i això, cal millorar l'atenció a les comunicacions rebudes per part de la ciutadania.**

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

- **Recordar a Cementiris de Barcelona, SA** que té l'obligació d'atendre les comunicacions de la ciutadania i respectar el dret que tenen a 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.

**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

**David Bondia Garcia**

Ronda Sant Pau, 43-45  
08015 Barcelona  
93 413 29 00  
sindicaturabarcelona@bcn.cat  
www.sindicaturabarcelona.cat