

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRET FUNERARIS (CEMENTIRIS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de desembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Eren tres germans, i la seva mare, titular de dues sepultures, va morir el mes de gener del 2023.
- Dos dels germans van renunciar a la possible titularitat sobre els drets funeraris que els pogués venir derivada de l'herència, a fi que la titularitat de les sepultures recaigués sobre un dels germans.
- Cementis de Barcelona, SA (CBSA) els demanava signar un document de renúncia original de la titularitat de la concessió del dret funerari sobre la sepultura, en el qual la signatura estigués reconeguda per una entitat bancària o per un notari.
- Van manifestar a CBSA la dificultat i l'absurditat del reconeixement de signatura per part d'un banc, ja que les entitats bancàries utilitzen signatures digitals.
- Es van oferir a enviar un document PDF signat digitalment, la qual cosa ja autenticava automàticament la signatura del document.
- CBSA refusava els arguments i les propostes que feien i només donava com a alternativa l'assistència física a les seves oficines o el document notarial. Afegien que calia cita prèvia per fer el tràmit de cadascuna de les sepultures, malgrat que eren els mateixos transmissors.
- CBSA també els demanava documents com l'acceptació de l'herència, el certificat de defunció i el certificat d'últimes voluntats. Demanaven que aquests documents fossin originals, quan precisament els darrers dos documents eren digitals, per la qual cosa, només els en podien lliurar una còpia en paper.

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 18 de desembre 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 8 de gener de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la situació puntual que es va donar en la tramitació feta per l'interessat.

CONSIDERACIONS

1. Sistemes de signatura admesos en l'Administració pública

L'article 10 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) enumera els sistemes vàlids, pel que fa a la signatura, que poden utilitzar les persones interessades per relacionar-se amb les administracions públiques. Alhora, faculta les administracions públiques a admetre els sistemes d'identificació que preveu la Llei com a sistema de signatura quan permetin acreditar l'autenticitat de l'expressió de la voluntat i del consentiment de les persones interessades.

Entre altres sistemes l'**LPACAP preveu la signatura electrònica**, basada en certificats electrònics expedits per prestadors inclosos en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.

Aquests sistemes de signatura electrònica tenen efectes jurídics reconeguts i són conformes a allò que disposa l'article 25.1 del Reglament (UE) 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i als serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior.

2. Els mitjans d'autenticació de signatures admesos per CBSA

Partim de la base que, amb caràcter general, d'acord amb el que disposa l'article 11 de l'LPACAP, per fer qualsevol actuació prevista en el procediment administratiu n'hi ha prou que les persones interessades acreditin la seva identitat a través de qualsevol mitjà d'identificació previst en la Llei. Ara bé, per a determinats tràmits, com **la presentació de sol·licituds o la renúncia de drets, les administracions públiques requeriran a les persones interessades l'ús obligatori de la signatura.** Precisament, aquests eren els tràmits que pretenia fer el ciutadà.

Segons manté CBSA, en els darrers anys han fet esforços importants per modernitzar els seus tràmits i gestions en favor de la ciutadania.

Admeten que totes les opcions que oferia el ciutadà per fer el tràmit són possibles i les acostumen a fer en diverses peticions de persones que viuen fora de la ciutat o que no tenen possibilitat de desplaçar-se.

A CBSA, l'autenticació d'una signatura es pot fer per diversos mitjans i la ciutadania pot triar el que li sigui més còmode: reconeixement per notari o altre fedatari públic; per signatura davant del personal; per signatura electrònica vàlida (DNI electrònic, idCAT, etcètera), o bé per reconeixement de banc o caixa. Aquesta darrera opció es manté perquè hi ha moltes persones que encara la fan servir i els és més còmode.

A més, a diferència del que relata el ciutadà, CBSA assenyala que no és necessari que la ciutadania porti documents originals. N'hi ha prou que n'aportin una fotocòpia completa o que s'envii el document escanejat o en format de document electrònic segur. L'única restricció és que no s'aprecii cap manipulació o alteració del document que sigui evident a la vista.

Per tant, en el cas de documents originalment electrònics, com ara els certificats de defunció i el de les darreres voluntats citats per l'interessat, no caldria aportar els originals. Aquests documents tenen el codi segur de verificació (CSV) corresponent i el tràmit és més senzill. El CSV és un codi únic que identifica un document electrònic i que en garanteix la integritat en la seua electrònica de l'organisme que va generar el document.

3. L'atenció que CBSA ha dispensat a l'interessat

Segons apunta CBSA, en el cas de la persona promotora d'aquesta queixa es va produir un fet desafortunat que no ha permès que ell i la seva família fessin ús de les possibilitats i les facilitats de tramitació. Concretament, CBSA disposa d'un servei de *call center*, en el qual s'informa dels tràmits. Per gestionar adequadament aquest servei, CBSA facilita un manual d'ús al personal d'atenció telefònica del *call center*. Així mateix, també fan formacions periòdiques.

Tot i això, en el moment que la persona interessada va demanar els tràmits s'havien produït alguns canvis de personal en el servei d'informació que no van permetre que tot el personal estigués format alhora. Aquesta situació, però, ja s'ha resolt.

Per això, afirmen que el cas de la tramitació de la persona promotora d'aquesta queixa va ser un fet puntual i que no l'ha causat una manca de previsió o de mitjans per part de CBSA.

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 no ha estat adequada pel que fa a la informació proporcionada al ciutadà sobre el seu dret a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.**

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.