

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 12 de juliol de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Tenia dues tombes en el cementiri de Montjuïc, en una zona on Cementiris de Barcelona SA (CBSA) havia efectuat obres de rehabilitació de façanes que, tot i no afectar les seves sepultures, l'hi impedié l'accés.
- Quan va poder accedir, va comprovar que una tomba havia patit desperfectes en el marbre. Després de reclamar a CBSA, aquesta empresa imputava els danys a l'envelliment i l'exposició als elements de les lloses, tot i que s'havia construït en el mateix moment que l'altra sepultura de la seva titularitat, que es trobava en perfecte estat.
- El mes de desembre de 2023, va tornar a trucar al telèfon d'atenció a la ciutadania de CBSA, per denunciar que la tomba en qüestió havia rebut un cop que havia bellugat tots els marbres d'un cantó. Des de CBSA la van informar que farien una consulta als tècnics de manteniment i tornarien a contactar amb ella, però, en el moment de demanar la intervenció de la Sindicatura, no havia obtingut cap resposta.

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 16 de juliol 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 30 de juliol de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit detalla la comunicació mantinguda entre CBSA i la interessada des de l'any 2008, arran de les diverses reclamacions promogudes per la ciutadana.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents d'incidències comunicades per la ciutadana a CBSA

Durant l'entrevista mantinguda en aquesta Sindicatura amb la interessada, es va referir a reclamacions anteriors a la que és objecte de queixa, les quals, generalment, s'havien resolt de manera favorable als seus interessos.

CBSA ha informat aquesta institució que l'any 2008, atesa la situació física de la ubicació de les seves sepultures, **la ciutadana va comunicar que els vehicles que havien de maniobrar en aquella zona xocaven amb les tombes**. En aquest cas, CBSA manifesta que, tot i que s'havia acordat que no es podia utilitzar elements de ciment per limitar espais, de manera excepcional **es van col·locar dos blocs de ciment en forma de bola per evitar possibles col·lisions**. CBSA remarca que, en aquests moments, són els únics elements de protecció instal·lats en tots els cementiris de Barcelona.

Més tard, l'any 2015, la interessada va interposar una nova instància per informar que **la làpida que tancava la tomba no estava ben col·locada**. En el moment de tramitar la incidència, **CBSA va recol·locar** la làpida per evitar-ne el perill de caiguda, així com per donar resposta a la instància de la ciutadana.

Posteriorment, el 15 de juny de 2021, la interessada va presentar una queixa motivada per l'impediment de poder accedir a les sepultures. El dia 21 de juny del mateix any, CBSA va dirigir una carta a la ciutadana en què lamentava la incidència i exposava que l'impediment de l'accés obeïa a les indicacions de seguretat de les obres de les façanes dels nínxols propers que s'estaven executant en aquell moment. Davant d'aquesta situació, CBSA va oferir una via de comunicació amb la promotora de la queixa per tal que no es tornés a trobar aquesta situació sense avís previ. També es van revisar els protocols d'actuació del personal de CBSA en situacions similars.

2. La incidència objecte d'aquesta queixa

La ciutadana manifesta que **la sepultura ha patit desperfectes que imputa a les actuacions de manteniment que s'havien dut a terme en la zona on es troben les sepultures**. Segons va informar la Sindicatura, **després de reclamar a CBSA no havia obtingut cap resposta**.

En canvi, CBSA explica que, el dia 1 de gener de 2022, la ciutadana els va fer arribar una instància en què comunicava que les obres havien causat fissures i taques en el marbre decoratiu que recobreix les seves sepultures. Ara bé, sembla que CBSA disposava d'un registre fotogràfic de l'any 2012, anterior a l'obra de rehabilitació de façanes, on es feia evident que aquests elements ja estaven lleugerament malmesos. Així mateix, van comprovar que **aquesta mena de fissures són fruit de l'envelliment i l'exposició a l'aire lliure dels elements decoratius**, tal com passa en altres sepultures properes de característiques similars.

El 28 de gener **van contactar amb la interessada per exposar-li aquest argument i**, paral·lelament, CBSA va fer una neteja exhaustiva de les sepultures de la interessada a fi de millorar-ne les condicions.

No obstant això, el 21 d'abril de 2023, la interessada va interposar una nova queixa pel mateix fet, en què al·legava que les tasques de manteniment van provocar el desprendiment de les plaques de marbre decoratiu de les seves sepultures. En aquest cas, el departament de manteniment de CBSA va fer les comprovacions pertinents i va constatar que l'estructura de les tombes es trobava en bon estat. Per tant, **els elements que havien quedat lleugerament despresos van ser les plaques decoratives i les ha d'assumir la titular, tal com indica l'Ordenança de cementiris**.

El dia 10 de maig es va contactar telefònicament amb la ciutadana per explicar-li la situació concreta dels elements decoratius.

En aquest punt, convé assenyalar el que determina l'article 117.1 de l'Ordenança:

"Les obres de reparació i conservació de sepultures de construcció particular i dels accessoris i elements de decoració de les sepultures de construcció municipal realitzades per particulars seran a càrrec dels seus titulars".

Segons l'informe municipal, el dia 21 de febrer de 2024, la ciutadana es va tornar a dirigir a CBSA, a través d'instància, **i va denunciar el desprendiment del marbre decoratiu a causa dels danys provocats pels cops dels vehicles que transiten per aquella zona**.

Aquesta vegada li van trucar per telèfon per explicar-li que havien rebut la seva incidència i que intentaríen gestionar-la. Es va tornar a revisar les sepultures i l'estat de l'aplacat de marbre, i es va arribar a les mateixes conclusions. Els tècnics van determinar que **els pretesos xocs dels vehicles no es poden produir per la presència de les boles de ciment**, alhora que van concloure que l'estructura de les tombes estava en bones condicions. **Van concloure que les causes dels desperfectes dels elements decoratius eren l'envelliment natural i l'exposició a**

l'aire lliure, i que calia recol·locar-les o renovar-les perquè estiguessin en perfecte estat.

Van contactar telefònicament amb la interessada per tornar a comunicar-li que els elements decoratius, tal com indica l'Ordenança de cementiris, són responsabilitat del titular.

Tot i això, els departaments de manteniment i d'operacions han avaluat si seria possible dur a terme la recol·locació amb els mitjans propis, però, com que es tracta de plaques de marbre molt grans, no disposen dels mitjans suficients al taller de marbre de CBSA. Com a solució alternativa, extreure les plaques de marbre i tornar a col·locar-les té el risc que s'acabin trencant. Per tant, CBSA no disposa d'una opció assumible per oferir una alternativa.

3. Avaluació de l'atenció de les incidències comunicades per la ciutadana

Segons la informació que facilita CBSA sobre l'atenció de les incidències comunicades per la interessada, se'n desprèn que **s'ha donat resposta a totes les seves comunicacions**.

Cal tenir present que CBSA és competent en el manteniment de totes les sepultures de titularitat pública, segons els protocols establerts, i duu a terme totes les actuacions i revisions necessàries.

Pel que fa a la controvèrsia sobre l'origen dels desperfectes, no correspon a aquesta institució determinar-ne la causa, ja que no disposa ni de coneixements específics ni de mitjans per fer aquesta valoració. Malgrat això, si la interessada considera que la causa dels danys en la sepultura són les actuacions de CBSA, ha d'acreditar-ho amb els mitjans de què disposi, com ara un informe tècnic que així ho determini.

El que sí que correspon a la Sindicatura és valorar si en el cas concret objecte d'aquesta queixa s'ha respectat el dret a una bona administració de la persona interessada.

En aquest punt, considerem convenient indicar que l'administració té l'obligació de donar resposta a les qüestions que se li plantegin, ja que forma part del dret de la ciutadania a una bona administració, d'acord amb l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i del procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Després d'analitzar els fets, comprovem que CBSA ha donat resposta a totes les incidències comunicades per la persona interessada i, per tant, no observem indicis d'irregularitat en l'actuació administrativa.

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 ajustada a dret i eficaç pel que fa a l'atenció que ha donat a les diverses incidències comunicades per la persona interessada.**

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.