

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE GESTIÓ DE SERVEIS PÚBLICS (CONTRACTACIÓ I EXECUCIÓ)**

### **TRAMITACIÓ**

- El 4 d'abril de 2019 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb el destí final que havia donat Cementiris de Barcelona a les cendres del seu espòs.
- La síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - L'11 d'abril de 2019 va demanar informe a la Tinència d'Alcaldia d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals per tal de conèixer com es va gestionar el servei d'incineració i el posterior destí que s'havia donat a les cendres en qüestió, així com la informació i comunicació mantinguda amb els familiars amb relació als esmentats serveis. També es va demanar la forma com es registren les dades i la identitat de les restes que han estat dipositats en cadascuna de les osseres especials del Cementiri de Montjuïc.
  - El 24 de maig de 2019 es va rebre l'informe de Cementiris de Barcelona, SA (CBSA) en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 4 de juliol de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'empresa municipal i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

La interessada manifesta que, el dia 29 de juliol de 2016, va morir de forma sobtada el seu espòs, que posteriorment va ser incinerat en el Cementiri de Montjuïc.

Segons explica, ella va quedar molt afectada emocionalment i no va anar a recollir l'urna, tal com va comunicar a Cementiris de Barcelona, SA, amb la certesa que l'urna amb les cendres es dipositaria en l'anomenat Jardí del Repòs, tal com ja havien fet anteriorment amb les restes de la seva mare.

Manifesta que darrerament, dos anys i mig després de la defunció, va acudir al cementiri per realitzar altres gestions i, després de demanar per les cendres del seu espòs la van informar que estava en una de les tres fosses comunes que hi ha al cementiri. Assenyala que no van saber indicar-li en quina d'elles ja que no hi ha un registre amb els difunts que hi ha en cadascuna d'elles.

#### **Posició municipal**

L'informe que CBSA dirigeix a la síndica indica el protocol que se segueix quan una persona contracta la incineració del seu difunt, a la qual se li lliura perquè signi, si així ho vol, els documents següents:

- a. La renúncia a presenciar l'entrada del fèretre al forn incinerador. La promotora de la queixa va signar la renúncia.
- b. L'autorització a CBSA per modificar l'hora d'incineració inicialment prevista segons les circumstàncies diàries. Consta que la interessada també va signar aquesta autorització.
- c. Declaració d'incineració, que conté l'avís següent: "IMPORTANT. La urna que contingui les cendres serà lliurada al signant d'aquest document o a qui delegui, prèvia identificació. En cas d'haver transcorregut 30 dies del termini establert sense haver retirat la urna, el signant AUTORITZA a CEMENTIRIS DE BARCELONA, SA a la inhumació de la urna sense que pugui ser recuperada." També hi consta que la promotora de la queixa va signar el document.

Assenyalen que amb aquest protocol, CBSA avisa clarament que, passats 30 dies, podrà inhumar les cendres d'ofici. Informen que, per contra, si una persona vol deixar en dipòsit l'urna amb les cendres durant més temps, existeix la possibilitat de contractar aquest servei.

Segons informen, en el cas que ens ocupa, la incineració va tenir lloc el dia 31 de juliol de 2016 i la inhumació de les cendres va tenir lloc, finalment, el dia 1 de febrer de 2018, molt més enllà dels 30 dies avisats. Manifesten que, de fet, és pràctica habitual de Cementiris de Barcelona, SA, inhumar les cendres no reclamades molt més tard dels 30 dies esmentats, precisament per a les famílies que es penedeixin de no reclamar-les i les vulguin recuperar. Insisteixen que en aquest cas concret havia transcorregut un any i mig durant el qual es podrien haver recuperat les cendres.

Expliquen que, en el present cas, es troba marcada amb la lletra "J" en el document de tràmit de l'expedient d'incineració, que indica que les esmentades cendres van ser inhumades al Jardí del Repòs. Reconeixen que és cert que l'anotació no apareix en el registre d'inhumacions, i ho justifiquen en el fet que era una inhumació d'ofici. Així i tot, manifesten tenir la certesa que foren inhumades en el referit indret.

Indiquen que milloraran el procediment d'inscripció del lloc d'inhumació de cendres no reclamades per tal que el seu destí aparegui al llibre de registre, i no només en un document de tràmit de l'expedient.

Finalment manifesten que únicament es poden disculpar amb la promotora de la queixa per la informació errònia que se li va donar i pel malestar que aquesta li va generar.

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

La Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, a l'article 25.2 j) atribueix als municipis la competència en matèria de cementiris i serveis funeraris.

L'Ordenança municipal de cementiris atribueix la competència dels cementiris i crematoris municipals a l'Ajuntament, mitjançant qualsevol de les formes de gestió

directa o indirecta. La mateixa Ordenança regula el destí final dels difunts, així com el servei de cremació.

D'altra banda, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, a l'article XXIII es refereix a l'eficàcia dels serveis públics.

### **Valoració i conclusions**

La promotora de la queixa demanava l'empara de la síndica perquè CBSA no la informava sobre el destí final que havia donat a les cendres del seu espòs, la cremació del qual s'havia produït feia dos anys i mig. De l'escrit de queixa, se'n desprèn que el seu interès rau, no en la possibilitat de recuperar l'urna, sinó de conèixer el lloc on es va dipositar.

Per la seva banda, CBSA dona compte a la institució de la síndica que en el cas objecte de la queixa s'havia actuat seguint el protocol establert, segons el qual quedava acreditat que la interessada coneixia que, si no retirava l'urna en el termini de 30 dies s'estava autoritzant a CBSA a la seva inhumació sense possibilitat de ser recuperada.

CBSA informa a la síndica que les cendres es van conservar durant un any i mig, és a dir, més enllà del termini de 30 dies anunciat a la interessada, i atribueixen la manca d'anotació del destí final al registre al fet que l'actuació es realitzés d'ofici.

En aquest sentit, l'article 130 de l'Ordenança de cementiris preveu que l'òrgan competent de l'Ajuntament, o entitat gestora en qui delegui, portarà un registre on inscriurà totes les cremacions municipals dutes a efectes, i la situació de les cendres, amb indicació del lloc del cementiri municipal on hagin estat inhumades. Aquesta previsió normativa es refereix a totes les cremacions, sense diferenciar si l'actuació es duu a terme d'ofici o a instància de part. Per tant, s'entén que la inhumació de les cendres objecte de la queixa hauria d'estar correctament inscrita en el registre de cremacions.

El responsable de CBSA en l'informe que dirigeix a la síndica reconeix la necessitat d'introduir millores en el procediment d'inscripció al registre, alhora que manifesten haver pogut determinar el lloc exacte d'inhumació de les cendres, el Jardí del Repòs, ja que així constava a l'expedient de cremació.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de Cementiris de Barcelona, SA, no s'ha ajustat a les previsions de la normativa municipal.

I, per tant, emeto la següent

### **DECISIÓ**

- Estimar la queixa perquè en la inhumació de les cendres objecte de la queixa no s'ha donat compliment a l'obligació d'inscripció al Registre de cremacions, tal com preveu l'Ordenança de cementiris.
- Recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'asseguri que es dona compliment a l'Ordenança de cementiris en el sentit que en el Registre de

cremacions hi consti la inscripció del lloc d'inhumació de totes les cendres, i més especialment les que inicialment no han estat reclamades.

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

Barcelona, 12 de juliol de 2019