

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI INICIADA PER TAL DE DETERMINAR LA CORRECTA FACTURACIÓ DE DETERMINATS CONCEPTES PER PART DE L'EMPRESA CEMENTIRIS DE BARCELONA, SA

TRAMITACIÓ

- El 7 de juny de 2017 la síndica de greuges va acordar iniciar la present actuació d'ofici a la vista de la coincidència, en diverses queixes presentades, del cobrament d'un concepte que podia resultar no prou clar.
- 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:
 - El 7 de juny de 2017 es va demanar informe a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica.
 - El 17 de novembre de 2017 es va rebre la resposta elaborada per Cementiris de Barcelona, SA.
 - El 25 de gener de 2018 es va demanar a Cementiris de Barcelona, SA, aclariments sobre alguns aspectes de la informació rebuda.
 - L'1 de febrer de 2018 es va sol·licitar al primer tinent d'alcalde que interessés del Consell Tributari informi sobre la qüestió objecte de l'actuació d'ofici.
 - El 12 d'abril de 2018 es va rebre la resposta de Cementiris de Barcelona, SA, a la petició d'aclariments formulada per la síndica de greuges.
 - El 5 d'agost de 2018 es va rebre l'informe redactat pel Consell Tributari.
 - El 29 d'agost de 2018 la síndica de greuges va tornar a demanar ampliació i concreció a la darrera informació facilitada per Cementiris de Barcelona, SA.
 - L'11 d'octubre de 2018 es va rebre la resposta a aquesta darrera petició d'informació.
- El 8 de novembre de 2018 l'assessor, a partir de la informació recollida i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

Mitjançant la tramitació de diferents expedients de queixa per disconformitat amb el cost del servei prestat per l'entitat municipal Cementiris de Barcelona, SA, des d'aquesta institució s'ha constatat el cobrament ordinari, en la facturació emesa als ciutadans, del concepte "tramitació gestió documental" per un import de 42,65 euros més IVA.

Com que l'esmentat concepte no ha estat localitzat en la relació de taxes amb les quals opera l'esmentada entitat, i per tant de prestació i cobrament obligatori, es fa necessari determinar si resulta correcta aplicació de l'esmentat concepte, la qual cosa justifica la posada en marxa de la present actuació d'ofici.

Posició municipal

En la seva resposta, Cementiris de Barcelona, SA, afirma el següent:

“El concepte de *tramitació gestió documental* sempre ha estat regulat a la llista de preus privats de Cementiris de Barcelona, S.A., de manera que la síndica té raó i mai ha estat regulat a l'ordenança fiscal. La raó, tal i com també apunta la síndica, és que aquest concepte no compleix amb les característiques d'una taxa, per exemple, ser un servei de recepció obligatòria, i per tant és un preu privat.”

Afegeix que aquell concepte té tradició en el sector funerari i es refereix a tot un seguit de actuacions documentals necessàries en la tramitació dels serveis funeraris però que no és de gestió obligatòria per part de Cementiris de Barcelona, SA, en definitiva, es diu, la tramitació la podria realitzar la persona interessada directament o bé l'empresa funerària, si hi intervé.

Ampliant aquesta primera informació, Cementiris de Barcelona, SA, presenta com a exemples d'actuacions en les qual s'aplicaria el concepte de *tramitació gestió documental* el trasllat del difunt a una altra població, cas en què és necessària l'autorització de la Secretaria de Salut Pública, el certificat de defunció i el certificat del darrer enterrament. Es tracta de gestions que podria fer directament la persona interessada o aquell professional a qui contractés.

Com a conseqüència de la petició d'informació de la síndica de greuges, s'afegeix que “s'ha arribat a la conclusió que aquest concepte *tramitació gestió documental* és massa genèric i pot induir a confusió. És per aquest motiu que s'ha pres la determinació de canviar la denominació en el catàleg de preus de Cementiris de Barcelona, S.A. i que passaria a ser *Gestió documental voluntària per exhumació/trasllat*.”

A continuació, i com a conseqüència de l'actuació de la síndica de greuges, Cementiris de Barcelona, SA, ha elaborat una proposta de reordenació i redefinició de conceptes tarifaris en què ha millorat el redactat que els defineix i ha remarcat el caràcter voluntari de la seva contractació. Es lliura l'esmentada proposta.

Cementiris de Barcelona, SA, aclareix que els nous conceptes tarifaris incorporen la seva descripció i la denominació de *voluntari/ària* per tal que la ciutadania tingui coneixement exprés d'aquesta condició.

Finalment, Cementiris de Barcelona, SA, informa que en el Consell d'Administració de la societat celebrat el passat 23 d'octubre han estat aprovades les noves tarifes, la descripció dels conceptes i la seva reordenació.

D'altra banda, el Consell Tributari, amb relació a la naturalesa dels ingressos obtinguts sota la denominació *tramitació gestió documental*, informa que només té competència per informar sobre ingressos de dret públic.

Tenint en compte el sentit i finalitat d'aquests ingressos, afegeix que "la gestió documental de referència no es pot incloure entre les competències de les entitats locals, per la qual cosa l'exacció de referència no es pot considerar preu públic, sense perjudici que l'Ajuntament de Barcelona pugui exercir aquestes activitats previ compliment d'allò que estableix l'art. 86.1 de la Llei 7/1985 reguladora de les Bases del Règim Local, actualitzada per la Llei de 30 de desembre de 2013."

L'esmentat informe del Consell Tributari conclou que "la contraprestació que rep Cementiris de Barcelona, S.A. pels serveis de referència no poden tenir la naturalesa de taxa ni de preu públic per les raons que s'han indicat, sinó en el seu cas, de preu privat."

Normativa aplicable

L'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, defineix els principis general de l'actuació de les administracions públiques, entre els qual es troben la simplicitat, la claredat, la proximitat, la bona fe i la confiança legítima.

Els articles 20 i 41 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals amb relació i definició d'ingressos com a taxes i preus públics.

Valoració i conclusions

La qüestió objecte de la present actuació d'ofici se suscita en observar, en la facturació dels serveis funeraris prestats per l'empresa, cent per cent municipal, Cementiris de Barcelona, SA, un concepte constant descrit com a *tramitació gestió documental* per un import de 42,65 euros.

La manca de concreció d'aquest concepte i la seva presència en totes les facturacions podia induir a confusió sobre la seva naturalesa i oportunitat. De manera especial se suscitaven dubtes sobre la justificació de l'esmentat concepte i la seva recepció obligatòria per part del destinatari del servei funerari i per tant de la seva facturació.

Com es desprèn de la informació continguda en l'apartat "Posició municipal" la mateixa empresa municipal ha constatat la poca claredat descriptiva sobre la necessitat de facturar aquell concepte i també el seu caràcter de sol·licitud voluntària del servei per part del client, fet que diferencia aquest ingrés de la liquidació de taxes per la recepció obligatòria de serveis públics.

De forma simultània a l'actuació de la síndica de greuges i per tant abans que aquesta institució fixi el seu determini sobre la qüestió plantejada, Cementiris de Barcelona, SA, ha pres la iniciativa d'aclarir i millorar la descripció dels conceptes a facturar que no corresponguin a les taxes obligades i a remarcar el seu caràcter voluntari.

La síndica de greuges valora aquesta iniciativa de Cementiris de Barcelona dirigida a millorar la claredat i transparència de la seva actuació que s'ha concretat en l'aprovació d'aquestes millores per part del Consell d'Administració de Cementiris de Barcelona.

Però creiem que no n'hi ha prou amb aquest exercici de claredat formal expressada amb l'aprovació d'una nova redacció dels conceptes.

Les situacions d'especial tensió emocional que acompanyen els actes funeraris aconsellen un esforç extraordinari en la labor de transparència i informació dels serveis que els interessats han de rebre o poden rebre facultativament.

La síndica de greuges considera que ja en aquest moment i sense esperar a l'entrada en vigor formal de les modificacions aprovades, els serveis que no siguin de recepció obligatòria han de ser comunicats i informats suficientment als possibles demandants per tal que aquest manifestin de forma expressa el seu consentiment.

La facturació de tots els serveis, però molt especialment aquells que no són obligatoris, ha de fer-se amb posterioritat al subministrament al client de la informació verbal, suficient i comprensible sobre el seu sentit i significat.

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, en allò que fa referència a l'objecte de la present actuació d'ofici, no ha estat prou curosa, ni garant dels drets de la ciutadania per tal d'adoptar decisions informades sobre els serveis funeraris disponibles.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Recordar a Cementiris de Barcelona, SA, la necessitat d'assegurar que els serveis funeraris facturats a les persones interessades corresponen a serveis certament necessaris i que tant aquells que són obligats com els de demanda voluntària han de ser informats i suficientment entesos per part dels seus receptors.
- Recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que elabori les factures pels serveis prestats desglossant els conceptes de recepció obligatòria d'aquells prestats a petició de l'interessat (voluntaris).
- Traslladar al Consell Tributari la present decisió pel seu coneixement.

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, 4 de desembre de 2018