



512

SERVEIS FUNERARIS

SERVEIS FUNERARIS

3766

SERVEIS FUNERARIS

Els serveis funeraris són aquelles activitats i serveis que es presten des del moment en què es produeix la mort d'una persona fins al moment de la seva inhumació o cremació.

Els serveis funeraris tenen la condició de serveis essencials d'interès general i es presten d'acord amb els principis d'universalitat, d'accessibilitat, de continuïtat i de respecte dels drets de les persones usuàries.

Els prestadors de serveis funeraris habilitats per portar a terme aquestes activitats en el municipi de Barcelona no poden denegar el servei a les persones difuntes, el domicili mortuori de les quals sigui en el mateix terme municipal.

FUNCIONS BÀSIQUES DELS SERVEIS FUNERARIS:

- Informar i assessorar sobre el servei.
- Subministrar fèretres, amb les característiques que corresponguin segons el servei del qual es tracti.
- Realitzar les pràctiques higièniques sobre el cadàver, la col·locació en el fèretre i el seu transport des del lloc de la defunció al domicili mortuori fins al lloc de destinació final, mitjançant un vehicle de transport funerari.
- Fer la gestió dels tràmits administratius preceptius per a tot el procés, fins a l'enterrament o la incineració; en particular, l'obtenció de la llicència d'inhumació o cremació, de conformitat amb la normativa aplicable, i la inscripció de la defunció en el Registre Civil.
- Realitzar les pràctiques sanitàries al cadàver.
- Prestar el servei de tanatori en condicions físiques adequades per a la vetlla.
- Fer pràctiques de tanatopràxia i embalsamament, quan així ho disposi la legislació vigent.
- Traslladar el cadàvers dins de Catalunya, Espanya i a l'estranger, amb la tramitació dels permisos de sanitat que marqui la normativa vigent.

CONDICIÓ DE PERSONA USUÀRIA:

Són usuàries les persones físiques que utilitzen els serveis funeraris en relació amb la defunció d'una persona. La condició de persona usuària es produeix a partir del moment que és lliurat el certificat de defunció i es contracta qualsevol dels serveis funeraris

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIA:

- a) Rebre els serveis en condicions de respecte a la intimitat, a la dignitat, a les conviccions religioses, filosòfiques o culturals i al dolor de les persones afectades.
- b) Accedir al servei en condicions bàsiques d'igualtat, de manera que la manca de recursos econòmics no pugui constituir -ne un impediment.
- c) Escollir lliurement l'empresa funerària, sense que aquest dret pugui veure's limitat o condicionat pel fet que la persona usuària tingui subscrit un contracte d'assegurança.
- d) Rebre l'assessorament imprescindible per garantir el procés correcte fins a la inhumació o la incineració del cadàver. Aquest assessorament ha d'incloure la informació sobre els tràmits legals a seguir i sobre els requisits i les pràctiques sanitàries exigibles segons la normativa de la policia sanitària mortuòria.
- e) Accedir a un catàleg de les prestacions que es poden contractar amb les entitats prestadores dels serveis funeraris, amb la indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions dels serveis bàsics, dels requisits dels serveis de prestació gratuïta o bonificada, dels preus aplicables a cadascun dels serveis i productes, dels tràmits que es poden gestionar davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o d'altres òrgans o entitats competents en matèria de consum.
- f) Ésser consultats sobre el procés d'elaboració de les normes d'ordenació de l'activitat, i participar-hi.
- g) Tenir la garantia que aquests serveis es mantenen en les condicions sanitàries que requereixen.
- h) Tenir la garantia de la continuïtat de les prestacions.
- i) Tenir un servei d'atenció telefònica a l'usuari disponible permanentment, així com tenir a la seva disposició fulls oficials de reclamació i suggeriments.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



- j) Presentar reclamacions amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis.
- k) Accedir a una guia d'informació que es facilitarà tant als hospitals com als centres residencials, en especial els de la gent gran.
- l) Tenir accés a un espai per celebrar una cerimònia o acte de comiat.
- m) Els altres drets definits per la resta de normatives que siguin aplicables i els reconeguts per les Ordenances i Reglaments municipals.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES:

Les persones usuàries tenen el deure d'utilitzar els serveis funeraris de conformitat amb aquesta Ordenança i acomplir les obligacions de caràcter formal i material establertes en les altres normes que siguin d'aplicació.

Data d'actualització: 29/12/2017

Normativa:

Ordenança del serveis funeraris de Barcelona, de 22 de març de 2017.

Ordenança de Cementiris de l'Ajuntament de Barcelona.

Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre Serveis Funeraris.

Llei 17/2009, de 23 de novembre, de lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici,