



PROPOSTA DE TEXT ARTICULAT NOVA ORDENANÇA DE SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA

Document de treball / proposta

Preàmbul

I

Els serveis funeraris són tots aquells que es presten des que es produeix la mort d'una persona fins la seva inhumació o cremació. Es tracta de serveis que són contractats pels familiars del difunt en circumstàncies especialment emotives i en un període de temps breu, en ocasions, sense la suficient informació o la possibilitat de comparar els serveis que ofereixen els diversos prestadors.

Amb l'aprovació d'aquesta Ordenança es pretén, en primer lloc, l'actualització del marc regulador dels serveis funeraris per fer-lo compatible amb el context normatiu vigent, després de les diverses modificacions sobrevingudes en aquests darrers temps, eliminant els obstacles normatius a l'exercici de l'activitat que romanien encara a l'Ordenança de 1997, i garantint (i reforçant) alhora els principis d'universalitat, qualitat, continuïtat i accessibilitat en la prestació dels serveis funeraris.

II

Històricament els serveis funeraris s'havien configurat com uns serveis essencials reservats als municipis i en directa connexió amb els serveis de cementiris. El primer canvi aquesta concepció (que suposa també una certa escissió de serveis connexes com els de cementiris) el va dur a terme el RDL 7/1996, de 7 de juny, quin art. 22 va decretar la seva liberalització suprimint la reserva que, a favor de les entitats locals, preveia l'apartat tercer de l'art. 86 LBRL pel cas dels *serveis mortuoris*. Conseqüència d'aquesta liberalització és l'aprovació de la Llei del Parlament de Catalunya 2/1997, de 3 d'abril, de serveis funeraris; Llei que els continua definint com uns "*serveis essencials d'interès general*" que, no obstant, es presten des de llavors en règim de lliure concurrència per l'Administració, empreses públiques o privades. D'acord amb l'esmentada Llei, aquesta liberalització ho és sens perjudici que les entitats locals puguin sotmetre l'exercici d'aquesta activitat a un règim d'autorització prèvia i un marc regulador de la prestació dels serveis, en tant entronquen directament amb necessitats i interessos de la comunitat.



En efecte, la liberalització dels serveis funeraris, basada en el component econòmic d'aquests tipus de serveis, no suposa la desregulació de l'activitat ni l'oblit de la seva vessant social i comunitària. Al contrari, en el marc de les competències que corresponen a cada Administració, la regulació de la prestació dels serveis funeraris apareix com a necessària per tal de garantir, d'una banda, que la competència en el sector funerari sigui real i efectiva per tal d'assolir uns preus accessibles, una prestació actualitzada de serveis i la llibertat d'elecció de les persones usuàries. D'altra banda, el marc normatiu ha de garantir la universalitat i la continuïtat dels serveis, fent especial atenció a determinat col·lectius o persones que, per la seva situació econòmica no podrien, sense ajuda, accedir a aquests serveis.

Des de la perspectiva de l'exercici de l'activitat s'ha de remarcar que la liberalització introduïda a l'any 1996 no va produir *per se* la desaparició dels monopolis preexistents que, en algun cas, es varen transfigurar en monopolis privats *de facto* amb els conseqüents desavantatges per a les persones usuàries com la fixació d'uns preus massa elevats, la imposició de prestacions complementàries o la falta d'actualització o de millora de qualitat dels serveis. Per altra banda, les ordenances aprovades amb posterioritat a la liberalització van introduir, en moltes ocasions, un règim d'autorització vinculat al compliment de determinades condicions que es revelen, avui en dia, com desproporcionades i que no han permès la instauració d'una competència real en el mercat dels serveis funeraris.

En aquest context, la Llei 24/2005, de 18 de novembre, va donar un pas més en reconèixer l'eficàcia nacional de l'autorització de trasllat de cadàvers i recordar que els requisits establerts per a obtenir autoritzacions no poden desvirtuar la liberalització dels serveis. La Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i el Consell, de 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior, que va aprofundir en aquesta línia, va ser transposada al nostre ordenament per les Lleis de l'Estat 19 i 25/2009 de lliure accés a les activitats de serveis i de modificació de diverses lleis per la seva adaptació al règim de lliure accés i prestació de serveis, respectivament. Aquesta tendència fou seguida a les posteriors Lleis 2/2011, de 4 de març, d'Economia sostenible; 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i la 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat del mercat que introdueix el principi d'eficàcia nacional de les autoritzacions.

A Catalunya, l'adequació de normes amb rang de llei a la Directiva de Serveis es va dur a terme mitjançant l'aprovació del Decret Legislatiu 3/2010, de 5 d'octubre que, en allò que aquí interessa, va suposar la modificació Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya donant nova redacció a l'art. 236 (necessitat d'ajustar l'activitat d'intervenció als principis de legalitat, no discriminació, necessitat i proporcionalitat) i de la Llei sectorial



del Parlament de Catalunya 2/1997, de 3 d'abril, de serveis funeraris. En aquest segon cas la modificació principal va ser la de reconèixer que totes les entitats habilitades per a prestar serveis funeraris en el municipi on tenen la seu, "tan si és dins com fora de Catalunya", poden prestar lliurement el servei de transport de cadàvers. Ja no es requereix, per tant, una autorització del municipi on es trobi el cadàver o es realitzi la incineració. La modificació també va suposar un increment dels mecanismes de publicitat i informació sobre prestacions i preus, mantenint-se, per la seva banda, un règim d'autorització reglada per tal d'exercir l'activitat per les entitats establertes al municipi.

III

L'Ordenança de serveis funeraris s'estructura ara en quatre títols: Títol I (Disposicions generals), Títol II (Estatut de les persones usuàries), Títol III (Regulació de la prestació de serveis funeraris) i Títol IV (Control de l'activitat i règim sancionador).

El títol I recull, d'una banda, l'objecte, l'àmbit d'aplicació i la naturalesa dels serveis funeraris i, d'altra banda, els principis generals de l'activitat. Es reconeix, així, el caràcter de serveis d'interès general dels serveis funeraris i la vigència dels principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat i respecte dels drets dels usuaris.

Es defineixen les activitats que constitueixen el nucli dels serveis funeraris, sense fer referència a altres possibles serveis complementaris que dependran de cada prestador de serveis —clarificant el concepte de serveis funeraris i la seva aprehensió com serveis disgregats (informació administrativa, transport de cadàver, vetlla i tanatori, etc.) que no necessàriament s'han de prestar conjuntament— i es garanteix el lliure establiment i la lliure prestació dels serveis.

IV

El títol II estableix en el seu capítol únic l'estatut de les persones usuàries relacionant els seus drets en un llistat que tindrà com a contrapartida la conseqüent obligació de compliment per part del prestador (i garantia última de l'Ajuntament): entre d'altres, rebre el servei en condicions de respecte a la intimitat i a la dignitat de les persones, exercitar el dret d'elecció del prestador o disposar d'una informació transparent i precisa sobre prestacions i preus dels diferents serveis.



V

El Títol III, integrat per diversos capítols, n'estableix el marc regulador de l'exercici de l'activitat, tant en allò relatiu al títol habilitant per accedir-hi, com en allò relatiu a les condicions de l'esmentat exercici.

Així, de conformitat amb allò establert a la Llei 2/1997, de 3 d'abril, de serveis funeraris s'exigeix l'obtenció d'una autorització prèvia per aquelles empreses que vulguin establir-se a Barcelona però no respecte d'aquells prestadors que ja disposin d'una habilitació prèvia al seu municipi d'origen. Aquesta autorització és en tot cas reglada i, per tant, d'atorgament obligat si es verifica el compliment dels requeriments imposats a l'Ordenança (sigui en relació als requeriments personals i materials mínims de l'activitat, sigui en relació als requisits específics que han de reunir determinades instal·lacions en cas de disposar-ne). Es respecte, així, el tenor de la Llei sectorial autonòmica i es té en compte la limitació del nombre d'operadors actualment existent en el mercat, atesa l'antiga vinculació del serveis funeraris al tanatori i la consideració d'aquests com infraestructures essencials per exercir l'activitat.

Es subratlla en aquesta Ordenança la submissió de les entitats que prestin serveis funeraris a tota la normativa que en resulti d'aplicació, fent al·lusió específica a la normativa de protecció dels consumidors i a la normativa de defensa de la competència que prohibeix l'abús d'una posició dominant com podria ser la negativa injustificada a prestar serveis (d'accés a tanatoris).

Quant als requisits i condicions exigibles, la nova Ordenança alleugereix el seu contingut per tal de donar compliment al principi de lliure prestació de serveis i cobertura de necessitats d'interès general amb ple respecte al principi de proporcionalitat que exigeix el marc normatiu vigent abans descrit, tenint en compte els informes emesos per diferents autoritats de defensa de la competència com l'ACCO o la CNMC en relació al sector de serveis funeraris.

Es suprimeixen, en aquest sentit, aquells requisits relatius a l'experiència professional prèvia o a la solvència econòmica (mitjançant dipòsit de garantia). S'elimina també la necessitat de tenir un tanatori (amb un número determinat de sales de vetlla, de dependències d'atenció al públic, local per a vehicles i estacionament, magatzem amb una capacitat determinada etc.) disgregant així els diversos serveis que conformen la prestació funerària i possibilitant l'accés a aquells operadors que no disposen d'aquestes instal·lacions. S'obre, així, un nou escenari que incrementa les possibilitats d'una competència real en benefici de les persones usuàries. També des d'aquesta perspectiva s'incorpora la previsió d'imposar, a aquells tanatoris de titularitat pública

que es puguin considerar com una infraestructura essencial, l'obligació de donar accés a tercers en el marc del que disposi la Llei.

Per altra banda, i respecte de la implantació dels tanatoris i sales de vetlla al municipi de Barcelona, es manté la necessitat que ho siguin en una determinada ubicació urbanística i que es configurin com una edificació independent, en atenció a les especials circumstàncies de mobilitat, seguretat i tractament de les persones usuàries que hi concorren. Les consideracions relatives als transport de cadàvers i restes humanes no experimenten cap modificació significativa.

El capítol IV aglutina ara totes les obligacions que han de complir els prestadors de serveis funeraris, amb especial atenció a les específiques obligacions d'interès general (en atenció al vessant social d'aquest serveis i la vigència del principi de solidaritat) per tal de garantir la universalitat dels serveis mitjançant la imposició de prestacions gratuïtes i bonificades a les persones que així ho requereixin d'acord amb l'informe dels serveis socials. S'incorpora l'obligació de que les empreses funeràries posin a disposició de les persones usuàries la informació sobre l'existència d'aquest tipus de prestacions i de les condicions que s'han de reunir per ser-ne beneficiàries.

Es reforcen, a més, les obligacions específiques de transparència i responsabilitat en la prestació del servei, devent els prestadors de serveis dipositar a l'Ajuntament de Barcelona la informació actualitzada sobre prestacions i preus. Així mateix s'intensifica la regulació del contingut que ha de constar al catàleg de prestacions, incloent la constància del paquet de serveis que inclogui les prestacions mínimes pròpies de tot servei a un preu accessible i la necessitat de donar publicitat als preus per qualsevol mitjà i a través del web.

S'incorpora com a novetat la promoció per part de l'Ajuntament de Barcelona de la creació d'un catàleg o codi de bones pràctiques en la prestació dels serveis, d'adhesió voluntària.

TÍTOL I. Disposicions Generals

Capítol I. Objecte, àmbit d'aplicació i naturalesa dels serveis.

Article 1.- Objecte

L'objecte d'aquesta Ordenança és la regulació dels serveis funeraris que es presten al municipi de Barcelona, a l'empara d'allò que disposa la Llei 17/2009, de 23 de novembre, de lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i altres lleis reguladores de la prestació de serveis o normativa sectorial aplicable.



Article 2.- Àmbit d'aplicació i règim jurídic

1. Als efectes de l'aplicació d'aquesta Ordenança s'entenen com serveis funeraris 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.

2. Els serveis de cementiris i cremació són objecte de regulació específica a l'Ordenança de Cementiris i Crematoris de l'Ajuntament de Barcelona i la resta de normativa aplicable i no formen part de l'objecte d'aplicació d'aquesta Ordenança.

3. En tot cas, la prestació dels serveis funeraris restarà sotmesa a les mesures de control, de policia i d'habilitació i, en el seu cas, d'autorització establertes en aquesta Ordenança i la resta de normativa aplicable.

Article 3.- Naturalesa jurídica dels serveis i garantia de prestació

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

2. Els prestadors de serveis funeraris habilitats a dur a terme llurs 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.

Capítol II – Principis generals de prestació de l'activitat.

Article 4.- Activitats dels serveis funeraris

1. Als efectes d'aplicació d'aquesta Ordenança, i sens perjudici d'altres serveis complementaris, s'entenen com activitats o serveis funeraris els següents:

- a) La informació i assessorament sobre el servei.
- b) El subministrament de fèretre, que ha de tenir les característiques que corresponguin segons el servei del qual es tracti.
- c) La realització de 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.
- d) 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.
- e) La realització de pràctiques sanitàries en el cadàver.
- f) La prestació del servei de tanatori en condicions físiques adequades per a la vetlla.
- g) Les pràctiques de tanatopràxia i embalsamament, quan així ho disposi la legislació vigent.



h) El trasllat de cadàvers dins de Catalunya, Espanya i a l'estranger, amb la tramitació de permisos de sanitat que marca la normativa vigent.

2. Els prestadors de serveis funeraris han d'assumir en tot cas la gestió de les funcions a què es refereixen les lletres a, b, c i d de l'apartat anterior, i no poden condicionar la seva prestació a la contractació d'activitats complementàries.

Article 5- Prestació de serveis funeraris

1. L'Ajuntament de Barcelona garanteix la lliure prestació dels serveis funeraris així com el principi de llibertat d'establiment.

2. La prestació dels serveis funeraris dins del terme municipal de Barcelona podrà ser realitzada per l'Ajuntament, mitjançant qualsevol de les formes de gestió directa o indirecta previstes a la normativa aplicable, i per empreses privades, en règim de lliure concurrència en tots els casos.

TÍTOL II. Estatut de les persones usuàries

Capítol únic. Drets i deures de les persones usuàries.

Article 6.- Condició de persona usuària

1. Són persones usuàries les que utilitzen els serveis funeraris en relació amb la defunció d'una persona.
2. La condició de persona usuària neix des del moment en què és lliurat el certificat de defunció i es contracta qualsevol dels serveis funeraris que vénen especificats en el Títol Preliminar.
3. En cas de conflicte, la persona legitimada per a instar a la prestació del servei serà la que es determini per la legislació vigent.

Article 7.- Drets de les persones usuàries

1. Les persones usuàries tenen els drets següents:
 - 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) Elegir lliurement l'empresa funerària, sens 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 a garantir el procés correcte fins a la inhumació o la incineració del cadàver. Aquest assessorament, en tot cas també ha d'incloure la informació sobre els tràmits legals a seguir i sobre els requisits i les pràctiques sanitàries exigibles segons la normativa de 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 i dels preus aplicables.
 - 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) Presentar reclamacions amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis.
 - j) Els altres drets definits per la resta de normatives que siguin aplicables i els reconeguts per les Ordenances i Reglaments municipals.
2. Els drets que estableix aquest article són garantits per l'Ajuntament.

Article 8.- 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.

TÍTOL III. Intervenció de l'activitat privada en la prestació dels serveis funeraris

Capítol I – Títol habilitant per l'exercici i procediment.

Article 9.- Activitat privada de serveis funeraris

1. Les empreses privades hauran d'obtenir l'autorització de l'Ajuntament de Barcelona per a poder prestar serveis funeraris a la ciutat de Barcelona. Per a l'obtenció de l'autorització, l'empresa haurà de presentar una sol·licitud d'autorització on es justificarà el compliment de tots els requisits i condicions establerts a aquesta Ordenança i a la resta de normativa aplicable i, especialment, el manteniment i el respecte de les condicions sanitàries, la garantia del principi de



- continuitat dels serveis i el respecte dels altres drets de les persones usuàries abans definits.
2. Les empreses habilitades a altres municipis de l'Estat per a prestar serveis funeraris, que no disposin d'un establiment permanent a la ciutat de Barcelona, podran exercir l'activitat de prestació de serveis funeraris a Barcelona sense necessitat de sol·licitar a l'Ajuntament de Barcelona l'atorgament de l'autorització referida en el punt anterior, sens perjudici del compliment en allò que els correspongui de la present Ordenança i de la resta de la normativa aplicable.
 3. De conformitat amb el que estableix a la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassegurances privades, les entitats asseguradores i els seus agents no podran exercir l'activitat de prestació dels serveis funeraris ressenyada en aquesta Ordenança.

Article 10.- Sol·licitud i documentació de l'autorització

1. La presentació de la sol·licitud d'autorització ho és sens perjudici de l'exigència d'altres títols habilitants que es puguin exigir en aplicació de la normativa urbanística.
2. La sol·licitud d'autorització per exercir l'activitat de serveis es realitzarà d'acord amb el model oficial aprovat per l'Ajuntament de Barcelona i amb els efectes i règim jurídic establert a la legislació sectorial de serveis funeraris i a la legislació de procediment administratiu.
3. Amb la sol·licitud d'autorització s'aportarà la documentació relativa al compliment dels següents requisits:
 - a) La documentació acreditativa de la garantia en cas que l'Ajuntament l'exigeixi per tal de garantir la universalitat dels serveis, d'acord amb allò que disposa l'article 11.
 - b) La documentació relativa a la disponibilitat dels mitjans materials i personals descrits a l'article 18.
 - c) Si s'escau, documentació descriptiva de les instal·lacions que es destinaran a la prestació dels serveis funeraris i el títol acreditatiu de la seva disponibilitat o del seu ús per part del sol·licitant de l'autorització.
 - d) La documentació necessària per tal que l'Ajuntament pugui elevar a l'Administració de la Generalitat de Catalunya la informació sobre l'adequació del transport funerari als requeriments sanitaris i tècnics exigits.
4. L'Ajuntament crearà un registre de les sol·licituds per a la prestació de serveis funeraris presentades i autoritzacions concedides als efectes de possibilitar el control



posterior de l'activitat i verificar el compliment dels requisits establerts a aquesta Ordenança.

Article 11.- Prestació de garantia

1. El règim d'autorització aquí previst no és incompatible amb l'exigència d'una fiança per part de l'Ajuntament, amb la finalitat de respondre del cost dels serveis funeraris de prestació forçosa, que, en el seu cas, es determinarà per acord de la Comissió de Govern.

Article 12.- Competència per a la tramitació de l'autorització

1. La sol·licitud d'autorització per a la prestació de serveis funeraris a Barcelona s'haurà de dirigir a l'òrgan competent de l'Ajuntament de Barcelona.
2. La desconcentració o delegació en un regidor de la competència per tramitar l'autorització per a la prestació dels serveis funeraris portarà, en tot cas, la competència per a atorgar els títols habilitants d'activitats, obres i instal·lacions vinculades.

Article 13.- Adequació de vehicles funeraris

L'Ajuntament de Barcelona elevarà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya la informació relativa al transport funerari als efectes oportuns, quan ho exigeixi la normativa específica que en resulti d'aplicació.

Article 14. Inici de l'activitat

1. L'inici de l'activitat es produirà amb l'obtenció de l'autorització.
2. Es requerirà també que l'empresa que presenta la sol·licitud d'autorització compti amb els permisos que puguin resultar necessaris per a dur a terme el transport funerari.
3. Les empreses funeràries restaran sotmeses a les potestats municipals d'inspecció amb la finalitat de comprovar que compleixin en tot moment els requisits i les condicions a què són sotmeses llurs activitats.

Article 15.- Comunicació d'operadors

L'Ajuntament de Barcelona comunicarà oficialment a la Conselleria de Sanitat i Seguretat Social les autoritzacions concedides per l'exercici de l'activitat dels serveis funeraris i donarà compte també al Jutjat del Registre Civil als efectes de l'expedició de les corresponents llicències d'inhumació o cremació. De la mateixa manera comunicarà els cessaments de l'activitat de les empreses de serveis funeraris que es produeixin.



Article 16.- Cessament de l'activitat

1. Atesa la naturalesa jurídica dels serveis funeraris com a serveis essencials d'interès general i que l'autorització és personal, el cessament de l'activitat suposarà la seva terminació i la necessitat, en el seu cas, de presentar una nova sol·licitud d'autorització.
2. Donat el caràcter d'interès general que caracteritza els serveis funeraris, el cessament de l'activitat per una empresa de serveis funeraris requerirà la comunicació prèvia a l'Ajuntament de Barcelona amb una antelació d'un mes.
3. L'activitat o prestació dels serveis funeraris ha d'acabar, amb caràcter forçós, per suspensió temporal de l'activitat o per l'incompliment sobrevingut dels requisits i condicions establerts en aquesta Ordenança.

Capítol II. Funcionament de l'activitat

Article 17.- Funcionament

En el desenvolupament de l'activitat, les empreses funeràries observaran escrupolosament els preceptes d'aquesta Ordenança, especialment els relatius a l'estatut de les persones usuàries i els seus drets, i la normativa de protecció dels consumidors, sense que en cap cas es puguin negar injustificadament a prestar serveis o distribuir productes, així com la legislació de defensa de la competència, evitant tota actuació que pugui suposar un abús de posició de domini.

Article 18.- Mitjans personals i materials mínims

1. Les entitats prestadores de serveis funeraris al municipi de Barcelona, encara que el seu títol habilitant tingui origen en un altre municipi, per tal de garantir una prestació adequada i de qualitat dels mateixos, han de disposar, en funció dels serveis que prestin, els següents mitjans mínims:
 - a) Organització administrativa i el personal idoni suficient amb formació acreditada per a la prestació dels serveis, dotat de roba apropiada i d'instruments de neteja i desinfecció fàcil.
 - b) Els fèretres i la resta de material funerari necessari, d'acord amb les característiques fixades per la normativa de policia sanitària mortuòria.
 - c) Els vehicles per al trasllat de cadàvers adequats als criteris tècnics i sanitaris que preveu la normativa específica de transport funerari.
 - d) Els mitjans indispensables per a la desinfecció i rentatge dels vehicles, dels estris i la roba i la resta de material emprat.



2. Les empreses funeràries que prestin serveis de pràctiques sanitàries o de tanatopràxia hauran de disposar de l'ús, per qualsevol títol vàlid en dret, d'un recinte adequat a tal efecte, on es garanteixi el respecte al difunt i les condicions higièniques necessàries per a la realització de tal activitat.

3. Les empreses funeràries prestadores de serveis funeraris hauran de disposar d'un servei d'atenció telefònica a l'usuari disponible les 24h i durant tot l'any. Així mateix hauran de disposar de fulls oficials de reclamació i suggeriments.

Article 19. Requisits mínims d'establiments permanents

1. Les empreses prestadores de serveis funeraris que es vulguin establir a Barcelona hauran de garantir la disponibilitat dels següents mitjans humans i materials, a part dels esmentats a l'article 18:

- a) L'accés per qualsevol títol admès en Dret a un tanatori o sales de vetlla per prestar-hi els serveis que en són propis, sempre i quan l'empresa presti aquests serveis.
- b) Disposar per qualsevol títol admès en Dret d'un servei de transport funerari amb un nombre de vehicles proporcional al nombre de difunts atesos anualment, i amb un mínim de dos vehicles.
- c) Disposar mitjançant qualsevol relació jurídica laboral o mercantil d'almenys dues persones amb la formació adequada per a realitzar pràctiques sanitàries o tanatopràxia, d'acord amb la normativa vigent en cada moment, i sempre i quan l'empresa presti alguns d'aquests serveis.

Article 20. Requisits específics de l'activitat de tanatori

1. Els tanatoris i altres immobles destinats a albergar sales de vetlla ubicats en el terme municipal de Barcelona hauran de complir amb els següents requisits per tal de poder prestar el servei de tanatori en condicions físiques adequades per a la vetlla:

- a) Els tanatoris i altres immobles destinats a albergar sales de vetlla hauran de disposar d'almenys dues sales per la vetlla del difunt, lavabos, un oratori, despatx per a contractació i entrada de difunts independent de l'entrada de les persones. A part, en aquests establiments caldrà garantir la disponibilitat de deu places d'aparcament per cada sala de vetlla habilitada, per a les dues primeres sales, i cinc places per cada sala de vetlla addicional. Aquestes places d'aparcament podran ser del propi establiment o garantides a les persones usuàries a través d'un acord amb altres entitats, supòsit en el qual caldrà que les places d'aparcament es trobin en un recinte vigilat, a una distància màxima de tres-cents metres de l'entrada principal del tanatori o de les sales de vetlla, i accessibles per persones amb mobilitat reduïda.



- b) Les sales de vetlla, ja es trobin en un tanatori o en un altre immoble destinat a sales de vetlla, hauran de disposar d'una dependència per a l'acolliment de la família i el públic en general i una sala per l'exposició del difunt degudament refrigerada, i hauran de complir amb la resta de requisits exigits per la normativa de policia sanitària mortuòria. Els espais de les sales de vetlla han de ser els adequats per tal d'evitar que la família i les visites i públic en general hagin de romandre ocupant l'espai públic durant el temps de durada de la vetlla.
- c) L'immoble tindrà consideració de tanatori quan, a part de les sales de vetlla i altres espais, disposi de sales per a realitzar pràctiques sanitàries i de tanatopràxia i d'un espai amb armaris frigorífics.
- d) Els tanatoris i altres immobles destinats a albergar sales de vetlla hauran de situar-se en sòl qualificat d'equipament en clau 7a o 7b, havent-se de definir l'ús sanitari assistencial i les condicions d'edificació en el corresponent Pla especial urbanístic, en cas que aquest sigui procedent.

Els tanatoris hauran de situar-se en una edificació independent en què la totalitat de l'edifici s'haurà de destinar a aquest ús. Els altres immobles destinats a albergar sales de vetlla es podran situar a la planta baixa d'un edifici sempre i quan a la resta de plantes de l'edifici hi hagi usos d'equipaments compatibles, segons justifiqui el corresponent pla especial urbanístic, i es garanteixi la independència dels accessos.

- e) La instal·lació de tanatoris i altres immobles destinats a albergar sales de vetlla estarà sotmesa als requeriments establerts, en el seu cas, a la normativa sectorial, per raons de mobilitat i seguretat pública.
2. Quan així ho estableixi la legislació aplicable, les empreses funeràries que gestionin tanatoris, o altres immobles destinats a albergar sales de vetlla, hauran de garantir l'accés als serveis que aquests tanatoris prestin a qualsevol operador funerari que ho sol·liciti amb respecte als principis d'objectivitat, transparència i no discriminació, i sense perjudici d'haver de satisfer-ne el preu que a tal efecte l'empresa funerària hagi establert.

Capítol III. Previsions específiques relatives al transport de cadàvers i restes.

Article 21. Conducció del cadàver dins del terme municipal i trasllat de cadàvers

1. La conducció o el trasllat de cadàvers dins del terme municipal o des del municipi de Barcelona fins a altres poblacions poden efectuar-se per entitats prestadores dels serveis funeraris degudament habilitades i que comptin amb els permisos que siguin necessaris per a realitzar el transport funerari, a elecció de les persones usuàries.
2. Els fèretres, les urnes de restes i el condicionament sanitari s'han de subministrar i realitzar per l'entitat prestadora que triï l'usuari.



Article 22.- Conducció o trasllat des d'altres municipis

1. La conducció o el trasllat de cadàvers des d'altres poblacions i amb destinació a Barcelona poden efectuar-se, a elecció de les persones usuàries, per entitats prestadores dels serveis funeraris degudament habilitades i que comptin amb els permisos que siguin necessaris per a realitzar el transport funerari.
2. Els fèretres, les urnes de restes i el condicionament sanitari s'han de subministrar i realitzar per l'entitat prestadora que triï la persona usuària.

Article 23.- Documentació per a la conducció o trasllat

Tota classe de conducció o de trasllat de cadàvers o de restes cadavèriques ha d'estar proveïda, des del moment d'iniciar-se el viatge de recollida, de la documentació firmada pel personal responsable de l'empresa funerària, identificativa del nom del difunt, de la persona que ha contractat el servei, del dia, l'hora i el mitjà pel qual s'ha contractat el servei, el lloc de recollida i del lloc d'inhumació o d'incineració, així com del compliment de les normes sanitàries vigents.

Capítol IV. Obligacions dels prestadors de serveis funeraris

Article 24.- Obligacions específiques de servei essencial d'interès general

1. Amb la finalitat de garantir el principi d'universalitat i d'accés als serveis funeraris, l'Ajuntament podrà imposar a les empreses prestadores de serveis funeraris l'obligació de prestar serveis de forma gratuïta o bonificada a les persones que, d'acord amb l'informe dels serveis socials municipals, ho requereixin per manca de mitjans econòmics propis, o en aquells casos en què ho acordi l'autoritat judicial.
2. Els interessats a accedir a aquests serveis gratuïts o bonificats hauran d'acreditar que no es troben en disposició de procurar-se mitjans suficients. Per tal d'acreditar l'anterior, els interessats podran aportar una certificació emesa per l'Agència tributària on consti la carència de rendes o béns patrimonials o que el nivell d'ingressos és inferior al llindar que es determini per la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona per a poder accedir a aquests serveis gratuïts o bonificats.
3. Aquestes prestacions forçoses, de caire gratuït o bonificat, es distribuïran entre aquells prestadors de serveis funeraris amb establiment permanent al municipi de Barcelona, en funció i en forma proporcional a la seva quota de mercat, que es calcularà en funció dels resultats de l'any immediatament anterior que, per aquest motiu, hauran de ser comunicats a l'Ajuntament de Barcelona.
4. Així mateix, les empreses funeràries romanen obligades a informar de l'existència d'aquestes prestacions gratuïtes i bonificades, de les condicions que han de reunir les



persones usuàries per tal de gaudir-les, i, en el cas dels serveis bonificats, el preu total del servei i la quantia de les possibles bonificacions.

5. L'Ajuntament establirà els mecanismes que siguin necessaris per tal que tots els prestadors de serveis funeraris amb establiment permanent al municipi de Barcelona es facin càrrec de les prestacions forçoses que els hi corresponen en funció a la seva quota de mercat, i per tal de compensar i rescabalar aquells prestadors de serveis que hagin hagut d'assumir un volum de prestacions forçoses superior al que els correspondria. En el rescabament s'hauran d'incloure tant els costos en què incorri el prestador de serveis funeraris associats al volum de prestacions forçoses superior al corresponent a la seva quota, com el marge d'explotació que hagi deixat de percebre el prestador com a conseqüència de l'execució de les esmentades prestacions forçoses, d'acord amb els criteris establerts per la Comissió a què es refereix l'apartat següent.

6. Dins del mes següent a l'entrada en vigor d'aquesta Ordenança es constituirà una Comissió integrada per representants de l'Ajuntament i dels prestadors de serveis funeraris amb establiment permanent al municipi de Barcelona, que es reunirà al menys dues vegades a l'any i que determinarà els criteris d'acord amb els quals s'assumiran pels diferents operadors els serveis de prestació forçosa, així com l'esmentat rescabament.

Article 25.- Obligacions específiques de transparència i responsabilitat

1. Les entitats prestadores dels serveis funeraris són responsables dels materials que subministren i també del funcionament correcte del servei i dels preus que apliquin, els quals s'hauran de comunicar a l'Ajuntament.

2. Per tal de garantir el drets reconeguts a les persones usuàries a l'article 7.1 de l'Ordenança, les empreses habilitades per a prestar serveis funeraris han de dipositar a l'Ajuntament de Barcelona la corresponent informació actualitzada sobre les prestacions i els preus, la qual pot ser consultada per qualsevol persona interessada. Les empreses prestadores de serveis funeraris habilitades en un altre municipi, hauran de facilitar l'esmentada informació per tal que pugui ser consultada per l'usuari que rebí el servei a Barcelona.

Article 26.- Codi de bones pràctiques

L'Ajuntament de Barcelona promourà la creació d'un catàleg de bones pràctiques en la prestació dels serveis funeraris i promourà l'adhesió, en tot cas voluntària, de les empreses prestadores.

Article 27.- Informació i assessorament a l'usuari



1. Per tal de garantir els drets de les persones usuàries reconeguts a l'article 7 d'aquesta Ordenança, especialment el dret a la informació, les empreses funeràries han de disposar de:

- a) Un catàleg informatiu detallat de tots els serveis funeraris que prestin i llurs característiques amb suficient claredat i concreció, amb indicació dels preus corresponents, desglossant els impostos, increments, descomptes i despeses addicionals que s'hi repercuteixen. En particular, es farà constar al catàleg el paquet de serveis que inclogui les prestacions mínimes no sumptuàries pròpies de tot servei funerari a un preu lliurement fixat pel prestador.
- b) Informació documental de les normes que siguin aplicables en matèria mortuòria.
- c) Un model de contracte amb les clàusules generals i específiques aplicables per a cada tipus de servei.
- d) Un pressupost per escrit, vinculant per a la empresa funerària, on es desglossin els diferents preus i s'assenyali el preu final que no pot resultar superior al que es desprèn del catàleg de serveis.
- e) Una memòria descriptiva del personal, les instal·lacions i el material del qual disposa.
- f) Un registre dels serveis prestats.
- g) Un llibre de reclamacions i altres de suggeriments que pot ser de caire electrònic.

2. Les empreses funeràries han de facilitar a les persones usuàries l'assessorament imprescindible per garantir el procés correcte fins a la inhumació o la cremació del cadàver. Aquesta funció comprèn com a mínim:

- a) L'assessorament dels tràmits legals que s'han de seguir.
- b) La informació sobre els catàlegs de materials que s'han d'utilitzar i els preus i la forma de pagament.
- c) La informació sobre requisits legals en casos de defunció per malalties declarades infeccioses o per defuncions per causes no naturals o violentes que suposin intervenció judicial.

Article 28.- Publicitat dels preus

1. Per tal de garantir la transparència en la prestació dels serveis i el dret de les persones usuàries a escollir operador, les empreses de serveis funeraris que prestin els seus serveis a Barcelona hauran de facilitar la seva llista de preus a qualsevol



persona interessada i, en qualsevol cas, a les famílies i persones usuàries abans que sigui contractat el servei que correspongui.

2. Així mateix les llistes de preus hauran de trobar-se a ubicacions fàcilment identificables i visibles i en condicions que garanteixin l'accés de persones amb dificultats d'accessibilitat.

3. Aquesta informació de preus s'haurà d'incloure en un lloc accessible i visible del web de l'empresa funerària, amb independència d'altres tipus d'informació que contingui la pàgina.

4. Les llistes de preus hauran de ser facilitades per part dels prestadors a l'organisme de l'Ajuntament de Barcelona que a tal efecte es designi que, apart de poder-les publicar anualment al seu web, les remetrà a les Oficines d'Atenció Ciutadana des d'on se'n podrà informar a qui ho requereixi.

Article 29: Subministrament del fèretre

1. Les persones usuàries tenen el dret a escollir el tipus i les característiques del fèretre comú, segons el catàleg facilitat pels gestors funeraris.

2. Les empreses funeràries han d'entregar el fèretre en el lloc on estigui dipositat el cadàver i no podran fer la conducció o el trasllat fins que aquest hagi estat autoritzat.

Article 30.- La gestió del permís d'enterrament o cremació

1. Les empreses funeràries són responsables de la gestió de l'obtenció del permís d'enterrament o cremació.

2. Amb motiu d'aquesta intervenció, tindran cura del compliment de les condicions exigibles per al trasllat o la conducció.

CAPÍTOL V. Inspecció i control

Article 31.- Inspecció i control

1. La prestació de serveis funeraris per les empreses habilitades estarà sotmesa al control i a la inspecció pels òrgans de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona a través dels serveis centrals i dels altres serveis municipals competents segons l'objecte de l'actuació inspectora.

2. Els funcionaris que tinguin atribuïbles les funcions d'inspecció i control tindran la condició d'agents de l'autoritat.



Article 32.- Actuacions d'inspecció

1. Les empreses funeràries estan obligades a facilitar l'accés dels inspectors de la Generalitat i municipals a totes les instal·lacions de la seva titularitat.
2. Pel que fa a les disposicions establertes en aquesta Ordenança, les inspeccions poden realitzar-se en qualsevol moment del dia, sense avís previ, i amb l'únic requisit de la deguda acreditació del personal d'inspecció.

Article 33.- Actes d'inspecció

1. De totes les inspeccions s'aixecarà la corresponent acta, que serà firmada per personal d'inspecció que l'hagi realitzat. També firmarà l'acta un representant de l'empresa funerària o empleat que estigui a càrrec de la instal·lació inspeccionada, els quals podran, si més no, negar-s'hi, la qual cosa haurà de constar en l'acta.
2. Les persones usuàries podran formular davant de l'Ajuntament les reclamacions oportunes en relació a la inadequada prestació del servei, sens perjudici de les actuacions i reclamacions que puguin presentar davant de la Generalitat.

CAPÍTOL VI

Règim d'infraccions i sancions

Article 34.- Règim jurídic sancionador

Les entitats prestadores dels serveis funeraris poden ésser sancionades per la comissió de les infraccions tipificades per aquest capítol, sens perjudici de les sancions aplicables per la vulneració de la normativa en matèria de policia sanitària mortuòria i en matèria de defensa de les persones consumidores o usuàries.

Article 35.- Infraccions

1. Són infraccions molt greus:
 - a) Gestionar serveis funeraris sense el preceptiu títol habilitant.
 - b) No prestar els serveis contractats amb les persones usuàries.
 - c) Infringir les normes sanitàries o els Reglaments o les Ordenances municipals i provocar, així, una situació de risc per a les condicions sanitàries de la població.
 - d) Falsejar dades relatives al servei funerari i donar informació falsa sobre les condicions de prestació dels serveis.
 - e) Facturar serveis no contractats ni sol·licitats.



- f) Impedir o dificultar als agents dels òrgans competents la inspecció dels serveis funeraris.
- g) No donar compliment a les obligacions de servei essencial d'interès general previstes a l'article 24.
- h) Cometre qualsevol altra vulneració greu dels drets de les persones usuàries especificats en aquesta ordenança.
- i) Reincidir en la comissió de dues faltes greus o més de dues, en el termini d'un any.

2. Són infraccions greus:

- a) No disposar del tipus de material i de serveis que tenen en els catàlegs i que han estat objecte de contractació per les persones usuàries.
- b) Donar informació o assessorament erronis a les persones usuàries sobre els tràmits legals a seguir o dels materials a utilitzar perceptivament i les pràctiques sanitàries a complir.
- c) Infringir les normes sanitàries i els reglaments o les ordenances municipals, sense provocar una situació de risc per a les condicions sanitàries de la població.
- d) Prestar els serveis amb vehicles que no compleixin els requeriments tècnics i sanitaris exigits a la normativa.
- e) No tenir els fulls de reclamació o formulari electrònic equivalent o negar-se a facilitar-los.
- f) No reajustar la fiança, si en tenen l'obligació.
- g) Incomplir qualsevol altra de les condicions de prestació dels serveis funeraris.

3. És una infracció lleu qualsevol altre incompliment de les Ordenances o Reglaments municipals reguladors dels serveis funeraris.

Article 36.- Sancions

1. L'Alcalde/ssa, amb la instrucció prèvia del procediment corresponent, pot sancionar les infraccions tipificades en aquesta Ordenança, sense perjudici de les competències sancionadores de la Generalitat en matèria sanitària i de defensa de les persones consumidores o usuàries, d'acord amb els criteris següents:

- a) Infraccions lleus: Amonestament o multa de fins a 600 euros.
- b) Infraccions greus: Multa de fins a 6.000 euros.



c) Infraccions molt greus: Multa de fins a 120.000 euros o suspensió de l'autorització per a prestar serveis funeraris per un termini màxim de tres anys.

2. L'Ajuntament pot revocar l'autorització de les empreses que hagin estat sancionades per tres faltes molt greus en el termini de 18 mesos. La revocació de l'autorització ha de resoldre's en el mateix expedient en el que s'estableix la tercera sanció.

3. La determinació dels òrgans competents per a la imposició de sancions, per infracció de les normes en matèria de Policia Sanitària Mortuòria i de defensa de les persones consumidores o usuàries, ha de ser la que consti en la normativa sectorial aplicable.

Article 37.- Graduació de les sancions

Les sancions previstes en l'article anterior s'han de graduar d'acord amb els criteris següents: l'existència d'un risc cert i greu per a la salut; la transcendència social de l'actuació infractora; l'existència i el grau d'intencionalitat; la naturalesa dels perjudicis causats; la reincidència; la reiteració; la bona disposició manifestada per a complir les disposicions legals, acreditada amb l'adopció de mesures de reparació abans d'adoptar-se la resolució sancionadora; i la capacitat econòmica de l'infractor.

En la graduació de les sancions pecuniàries es tindrà en compte que, en tot cas, el compliment de la sanció no pot resultar més beneficiós per als infractors que el compliment de les normes infringides.

Article 38.- Procediment sancionador

Sense perjudici de les especificitats establertes en aquesta Ordenança o en la legislació sectorial, el procediment sancionador aplicable serà el que, amb caràcter general, tingui establert l'Ajuntament de Barcelona, tret que es tracti de sancionar infraccions de competència de la Generalitat o de l'Estat, en els quals casos s'aplicarà el procediment aprovat per aquestes administracions.

Article 39.- Competències

La incoació dels procediments sancionadors correspon a l'Alcalde, amb la instrucció prèvia del procediment corresponent, podent sancionar les infraccions tipificades en aquesta Ordenança, sens perjudici de les competències sancionadores de la Generalitat, en matèria sanitària i de defensa de les persones usuàries.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. La Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona queda habilitada per fixar el cost de la garantia que, en el seu cas, hauran de prestar



els operadors per tal d'assegurar el cost de les prestacions forçoses que s'imposin per tal de vetllar per la universalitat en la prestació de serveis funeraris, d'acord amb allò que disposa l'article 24 d'aquesta Ordenança, així com per a determinar els aspectes previstos en aquell article i en la resta dels articles d'aquesta Ordenança que restin pendents de concreció.

Disposició final segona. Aquesta Ordenança entra en vigor l'endemà de la seva publicació en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*.

Disposició derogatòria única. Aquesta Ordenança deroga i deixa sense efecte l'Ordenança reguladora del serveis funeraris de Barcelona aprovada per acord del Consell Plenari de 24 d'octubre de 1997.

ESPORADIC