

CARTA DE SERVICIOS

CEMENTERIOS MUNICIPALES

DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA USUARIA

Todos los derechos y obligaciones de las personas usuarias de nuestros servicios están en el "Reglamento de Cementerios". Se puede consultar en la web www.bilbao.eus o en nuestras oficinas.

Estos son algunos de los derechos:

La persona usuaria tiene derecho a:

- Todas las personas que han nacido, vivido o muerto en el municipio de Bilbao tendrán derecho a ser inhumados en el Cementerio de Bilbao.
- Las personas titulares de unidades de enterramiento (panteón, sepultura, nicho mural, nicho osario) podrán enterrar en las mismas a sus familiares hasta el 4º grado de consanguinidad y/o afinidad familiar.
- Los cadáveres, restos de cadáveres y restos humanos, sin importar de dónde vengan, podrán ser incinerados en el Cementerio de Bilbao, cumpliendo la normativa sanitaria actual.
- Se podrán visitar los cementerios durante el horario indicado en los accesos a los cementerios.
- Cualquier persona podrá tener acceso a la información archivada en nuestros registros, pero debe justificar su interés legítimo.
- Cualquier persona tendrá acceso a las normativas, reglamentos e información de nuestros servicios, y al compromiso de transparencia municipal, en nuestra página web y en la página web del Ayuntamiento de Bilbao.
- En un desenterramiento de oficio, las personas con un interés legítimo podrán tener acceso a los restos humanos.
- Antes del desenterramiento, el Ayuntamiento enviará comunicación escrita a estas personas y publicará un anuncio general por si hay más personas interesadas pero que no han realizado la solicitud.
- Las personas interesadas tendrán acceso a los recursos del Cementerio de Bilbao específicos para conocer sus valores histórico-artísticos.
- Cualquier persona usuaria podrá expresar reclamaciones, quejas y sugerencias por el funcionamiento de los servicios y recibir respuesta. El Ayuntamiento garantizará que se pueda hacer también por vía telemática.
- Dependiendo de la disponibilidad y normativa vigente, las personas interesadas podrán acceder a la concesión de las unidades de enterramiento para depositar cadáveres y restos de cadáveres durante el período de la concesión.
- La titularidad de dichas concesiones se transmitirá "mortis causa" (por muerte del titular), siguiendo la normativa aplicable.

- Las personas interesadas tienen derecho a usar los recintos comunes del Cementerio de Bilbao para su última despedida o recuerdo. Para ello deberán realizar una solicitud y seguir las instrucciones recibidas.
- Los interesados tendrán derecho a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales, y al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto a los datos obrantes.

La persona usuaria debe:

Dentro de los cementerios municipales:

- Las personas usuarias y visitantes deberán respetar en todo momento a las demás personas usuarias y visitantes y a las instalaciones.
- No se podrá realizar cualquier tipo de publicidad y/o actividad económica.
- Para proteger el derecho a la intimidad e imagen de las personas usuarias no se podrán sacar fotografías, reportajes, dibujos y/o pinturas de las sepulturas u otras unidades de enterramiento sin autorización.
- Los vehículos de las personas usuarias deberán seguir las normas y señales de circulación.
- No se podrá entrar en los depósitos de cadáveres, osarios generales y otras instalaciones reservadas al personal del cementerio.
- Los animales no podrán entrar, excepto los perros-guía que acompañen a personas con discapacidad visual.

Sobre la titularidad y personas titulares de las concesiones de unidades de enterramiento:

- Se deberán facilitar a la Administración los datos personales que permitan comunicarse con las personas titulares.
- Se deberá avisar de los cambios en las titularidades y/o en los datos personales.
- Toda persona titular está obligada a la conservación o depósito del título que da derecho a la unidad de enterramiento concedida. Hace falta presentar este título para demandar servicios o solicitar autorización para obras.
- En caso de pérdida, se deberá avisar a Bilbao Zerbitzuak lo antes posible, para la urgente expedición de un nuevo título.
- Para realizar cualquier obra, las personas titulares deberán solicitar autorización a Bilbao Zerbitzuak.
- Las obras iniciales sobre los terrenos deberán realizarse en un plazo máximo de dos años desde la fecha de concesión.
- Las obras y las inscripciones deberán ser respetuosas con las funciones del cementerio.
- Las personas titulares tomarán las medidas necesarias para asegurar el mantenimiento de la unidad de enterramiento en buenas condiciones de seguridad, conservación y apariencia, y limitarán la colocación de elementos decorativos según las instrucciones de Bilbao Zerbitzuak, la normativa sanitaria y la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Para utilizar los diferentes servicios, se deberán pagar antes los diferentes conceptos y prestaciones según la normativa vigente.