

Estudi dels serveis funeraris de la província de Barcelona

Dades any 2018



**Diputació
Barcelona**

Estudi dels serveis funeraris de la província de Barcelona

Dades any 2018



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat

SUMARI

PRESENTACIÓ	5
1. INTRODUCCIÓ	5
1.1. FONAMENTS DE L'ESTUDI.....	5
1.2. EL PROCÉS FUNERARI.....	6
2. DIMENSIONAMENT I ABAST	7
2.1. CARACTERITZACIÓ DE LA MOSTRA OBJECTE D'ANÀLISI.....	7
2.2. ÀMBIT D'ESTUDI.....	7
2.3. GRAU DE SATISFACCIÓ	8
3. ACTIVITAT DEL SECTOR EL 2018.....	9
3.1. INFRAESTRUCTURA I APROFITAMENT.....	9
3.2. CARACTERITZACIÓ DEL MERCAT.....	9
3.3. PARTICULARITATS DELS SERVEIS	11
4. DESGLOSSAMENT DEL PREU DELS SERVEIS I ALTRES DESPESES	12
4.1. SERVEI BÀSIC	12
4.2. SERVEI ESTÀNDARD	14
4.3. SERVEI DE MÀXIMS	16
4.4. COMPARATIVA ENTRE TIPOLOGIES DE SERVEI (BÀSIC, ESTÀNDARD I DE MÀXIMS)	18
5. PREU D'UN SERVEI COMPLET, SÍNTESE PER TRAMS DE FACTURACIÓ.....	20
6. RESUM EXECUTIU.....	21
ANNEX	23
GLOSSARI DE VARIABLES D'ACTIVITAT	23
GLOSSARI DE CONCEPTES D'UN PROCÉS FUNERARI.....	25
BIBLIOGRAFIA	29
NORMATIVA.....	31

PRESENTACIÓ

El sector funerari a la província de Barcelona ha evolucionat al llarg dels anys adaptant-se als canvis normatius que s'han anat succeint fins arribar a l'actual model, en el qual destaquen especialment els compromisos de qualitat dels serveis prestats. Ara bé, darrerament han aparegut diverses informacions que han provocat un cert neguit en relació amb la manca d'informació i coneixement del sector, en part provocada per la reduïda competència existent.

Com a conseqüència d'aquest escenari, en línia amb la seva vocació de suport a les corporacions locals i atesa la percepció ciutadana en relació amb els preus del sector funerari i la conseqüent mercantilització del final de vida, la Diputació de Barcelona va aprovar el 26 de gener de 2017 la *Moció presentada pel Grup CUP – Poble Actiu, per a l'elaboració d'un cens de cementiris i serveis funeraris a la demarcació de Barcelona i de suport a estudis de viabilitat de prestació pública*, la qual va portar al Servei d'Equipaments i Espai Públic de la corporació a l'elaboració del cens.

Paral·lelament, en el marc dels Cercles de Comparació Intermunicipal, es va encarregar l'estudi sobre els serveis funeraris a la província de Barcelona, que aquí es presenta, al Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica, adscrit actualment a l'àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns de la Diputació, el qual va consensuar amb els principals operadors de serveis funeraris tant el nivell de detall com la definició concreta dels ítems a analitzar, tot considerant les diferents realitats i característiques de les empreses arreu del territori.

Ara bé, en relació amb els indicadors econòmics i d'activitat, sempre amb l'objectiu de respectar la confidencialitat de les dades i el compromís de no ingerència en les estratègies internes que els diferents operadors puguin tenir, en aquest estudi només s'exposaran els resultats de manera agregada, informació que es considera suficient per caracteritzar de manera fiable el sector.

En aquest sentit, cal agrair molt especialment la col·laboració dels operadors de serveis funeraris que han permès l'elaboració d'aquest document i també a l'Associació d'Empreses de Serveis Funeraris de Catalunya pel seu suport.

Amb tot, les conclusions que es presenten a continuació són fruit de dos anys de treball durant els quals s'han definit, consensuat, recollit i validat les dades corresponents a l'any natural 2018. Gràcies a un sistema de treball inspirat en l'esmentat programa Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona durant els quals els agents implicats participen activament de les diferents fases de l'estudi, els resultats que s'exposen tot seguit tenen la garantia del rigor metodològic avalat per nombrosos reconeixements i més de 20 anys d'experiència.

1. INTRODUCCIÓ

1.1. FONAMENTS DE L'ESTUDI

Fa gairebé 25 anys que es va aprovar el *Real Decret Llei 7/1996 sobre mesures urgents de caràcter fiscal i de foment i liberalització de l'activat econòmic*, el qual va eliminar la reserva dels serveis funeraris en pro de les Entitats Locals, liberalitzant la seva prestació i atorgant la potestat als ajuntaments d'autoritzar de manera reglada i objectiva la prestació d'aquests serveis¹. A més, la Generalitat de Catalunya, a través de la *Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris* i del *Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Regla*

¹ *Caldrà en tot cas que, tant el règim d'autorització, comunicació o declaració responsable, com els requisits municipals per accedir a l'activitat, tinguin en consideració la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici (transposició de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior).*

ment que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals, estableix que els serveis funeraris tenen la condició de servei essencial d'interès general i que s'han de prestar d'acord amb els principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat, respecte dels drets de les persones usuàries i lliure concurrència.

D'aquesta manera, no només els municipis són l'administració competent en matèria de serveis funeraris sinó que són els responsables de garantir-ne l'existència i la prestació a tota la col·lectivitat local, d'acord amb un règim de lliure mercat on els consumidors puguin triar lliurement l'operador de serveis funeraris que més convingui als seus interessos, independentment de la seva ubicació.

A més, l'evolució de les necessitats canviants inherents a la nostra societat està incrementant les possibilitats que ofereix el mercat a l'hora de personalitzar els serveis contractats, la configuració dels quals s'adapta cada vegada més als diferents requeriments de les persones usuàries. Els preus resultants, per tant, presenten particularitats que cal considerar abans d'extrapol·lar qualsevol conclusió, especialment pel que fa al sector objecte d'aquest estudi.

En relació amb els impostos aplicats i concretament amb l'impost del valor afegit, és important destacar-ne el nou marc normatiu de l'any 2012 que va provocar un canvi del tipus aplicat, passant del reduït al general (21%) a excepció de les flors naturals, provocant el conseqüent increment del preu final dels serveis funeraris.

1.2. EL PROCÉS FUNERARI

Un procés funerari es configura com un conjunt de serveis mortuoris que es poden agrupar i que poden comptar amb més o menys conceptes, essent alguns obligatoris i d'altres optatius.

Sense considerar la planificació que om pugui fer del propi funeral ni l'assistència post servei que algunes persones també poden assimilar al propi servei funerari entès en el seu conjunt, el procés que el caracteritza es pot il·lustrar de la següent manera.



² Tanmateix aquest estudi no el considera, l'article 7 del DECRET 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria també estableix com a possible destí final la immersió en alta mar.

2. DIMENSIONAMENT I ABAST

2.1. CARACTERITZACIÓ DE LA MOSTRA OBJECTE D'ANÀLISI

Degut al caràcter específic d'aquest estudi, la redacció de les seves conclusions s'ha fet principalment a partir de fonts primàries de dades recollides mitjançant l'elaboració i validació minuciosa d'una enquesta que no només ha permès la comparabilitat de conceptes entre els diferents agents, sinó que el seu nivell de detall és suficientment complert com per garantir la consistència de les dades amb els comptes d'explotació de les empreses que hi han participat. Paral·lelament, per complementar la contextualització de la investigació, també ha calgut recórrer a alguna font secundària com l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

Amb tot, tal com recull la taula següent, un total d'onze operadors de serveis funeraris que donen servei i que tenen un o més tanatoris a la província de Barcelona han col·laborat amb el present estudi aportant la informació necessària per a la seva elaboració.

	Nombre de tanatoris		Nombre de sales de vetlla	
	Nombre	%	Nombre	%
Àltima	29	40%	112	33%
Cabré & Junqueras	8	11%	44	13%
Cuberta	3	4%	14	4%
Funerària Anoia	1	1%	6	2%
Mémora	14	19%	95	28%
Monserdà	5	7%	16	5%
PF Badalona	6	8%	19	6%
POMFUSA	2	3%	7	2%
Terrassa	1	1%	10	3%
Torra	2	3%	13	4%
Xicoy	1	1%	3	1%
Total	72	100%	339	100%

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

A l'àmbit territorial de la Diputació de Barcelona, el qual s'erigeix com l'àmbit de referència d'aquest informe, entre tots aquests operadors col·laboradors sumen 72 tanatoris, 339 sales de vetlla i gairebé 150 milions d'euros de facturació l'any 2018, volum que correspon aproximadament al 0,09% del PIB de la província³. Ara bé, tal com es pot comprovar, l'oferta la concentren sobretot dos dels operadors de serveis funeraris (Àltima i Mémora), els quals sumen al voltant del 60% dels tanatoris i de les sales de vetlla considerades per a l'elaboració d'aquest document.

2.2. ÀMBIT D'ESTUDI

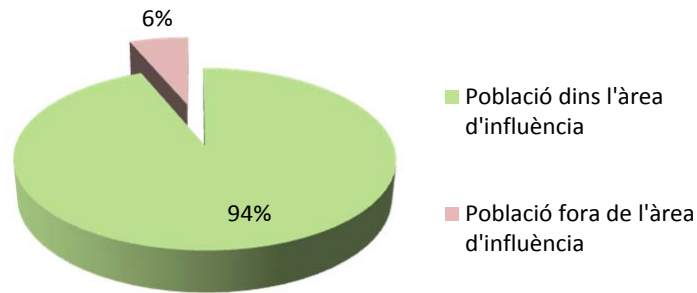
Pel que fa a l'àmbit d'actuació d'aquests 11 operadors, si s'estableix la població objectiu d'aquest treball com la resident a l'àmbit de referència l'any 2018 (5.609.350 persones⁴), les empreses participants col·laboradores d'aquest estudi en donen servei al 94%. Dit d'una altra manera, els operadors de serveis funeraris que fonamenten les conclusions recollides en el present informe abasten una àrea d'influència amb 5.263.471 persones.

³ Font: Diputació de Barcelona a partir dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

⁴ Font: Idescat (dades 2018).

En aquest sentit, cal recordar que per oferir un servei funerari a la població d'un determinat municipi no és necessària l'existència ni d'un tanatori ni tan sols d'una oficina comercial al mateix municipi, sinó que una mateixa instal·lació acostuma a donar servei a una àrea territorial formada per més d'un ajuntament, facilitant la creació d'economies d'escala que permeten amortitzar les inversions realitzades.

Població de la demarcació de Barcelona segons pertinença a l'àrea d'influència estudiada



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Sempre d'acord amb la informació facilitada directament pels mateixos operadors de serveis funeraris participants d'aquest estudi, les dades aportades fan únicament i exclusiva referència a la seva àrea d'influència a la província de Barcelona, derivant-se per tant un elevat grau de representativitat de les conclusions exposades en el present document.

2.3. GRAU DE SATISFACCIÓ

L'Índex de Promotors Nets (NPS⁵) defineix la lleialtat dels clients d'una determinada empresa o sector, entesa, en el que concerneix aquest estudi, com la valoració global que es fa dels serveis funeraris prestats a la província de Barcelona. Serveix per potenciar l'enfocament del negoci més cap al client i no centrar la política comercial exclusivament en el producte.

Cal destacar que aquesta mètrica, que representa el 80% dels fèretres subministrats, se centra en la probabilitat amb la que les persones usuàries recomanarien un determinat producte o servei: en una escala de valoració de 0 a 10, el resultat s'obté simplement restant el percentatge de detractors al percentatge de promotors⁶.

El resultat net d'aquest Índex, el qual reflecteix el grau de lleialtat de la ciutadania envers els operadors, és un dels més elevats del sector serveis i il·lustra la satisfacció de les persones usuàries amb els serveis rebuts. En efecte, amb un NPS[®] mitjà de 71, els serveis funeraris dins l'àmbit territorial objecte d'anàlisi constitueixen un sector on el percentatge d'usuaris promotors que recomanarien un determinat operador és molt significativament superior al percentatge de consumidors que no el recomanarien (considerats detractors).

Aquesta valoració no només es troba en línia amb la del sector funerari a l'Estat Espanyol⁷ (72), sinó que presenta un nivell semblant al d'empreses mundialment reconegudes pel seu elevat índex NPS[®], com ara Starbucks (77), Airbnb (74), Netflix (68) o Amazon (62)⁸. Així mateix, l'elevat grau de satisfacció de les persones usuàries amb els serveis funeraris queda palès amb el baix percentatge de fèretres subministrats l'any 2018 que van tenir associada algun tipus de queixa o reclamació (0,17%).

⁵ Sigles corresponents a Puntuació Neta de Promotors en anglès (Net Promoter Score, marca registrada de Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc).

⁶ Aquest sistema considera "promotors" els enquestats que, a la probabilitat de recomanar un determinat producte o servei, contesten 9 o 10. Són "detractors" els que contesten de 0 a 6.

⁷ Font: Panasef - Asociación Española de Servicios Funerarios (dades Opinat 2017).

⁸ Font: Retently (dades 2019).

3. ACTIVITAT DEL SECTOR EL 2018

3.1. INFRAESTRUCTURA I APROFITAMENT

Tanmateix existeix una visible heterogeneïtat dels tanatoris, tant pel que fa al seu dimensionament com pel que fa al tipus d'edificació de cadascun d'ells, de mitjana hi ha construïts 26 m² de tanatori per cada 1.000 habitants.

Tenint en compte que de mitjana hi ha 4,7 sales de vetlla per tanatori, a cadascuna li corresponen 404 m², superfície que inclou tots els espais edificats coberts d'atenció al públic i els d'accés restringit del tanatori que són estrictament necessaris per a l'operativa del servei. Segons es va decidir entre els diferents operadors per tal de garantir, com s'ha dit, la comparabilitat de les dades, aquesta superfície no inclou ni jardins, ni aparcaments d'ús públic ni altres espais exteriors no edificats.

Si es dimensiona la infraestructura en termes de dotació de persones treballadores, a cadascuna li corresponen, de mitjana, 154 m² de tanatori. Sigui dit també que aquestes persones representen aproximadament 5 de cada 10.000 persones ocupades al sector serveis el 4rt trimestre del 2018 a la província de Barcelona⁹.

Pel que fa a la utilització de la infraestructura, de mitjana el 2018 es van fer 110 usos per sala de vetlla, el que es tradueix per un servei cada tres dies naturals. En relació amb la resta de serveis prestats, atès que el nombre d'usos de sala de vetlla per fèretre subministrat per part dels operadors de serveis funeraris dona una ràtio de 0,83 i per tant inferior a 1, es pot concloure que no tots els fèretres subministrats pel propi operador fan ús de la sala de vetlla del seu tanatori. Així mateix, cal recordar que no existeix una exclusivitat d'ús de les sales de vetlla i que, per tant, es podria donar que fèretres subministrats per altres actors fessin ús de les sales de vetlla d'un determinat operador de serveis funeraris.

3.2. CARACTERITZACIÓ DEL MERCAT

Tal com queda reflectit a l'apartat anterior, atesa la naturalesa del mercat i el mètode de còmput dels difunts que fan els diferents organismes de l'Administració¹⁰, pel present estudi s'ha optat per considerar com a unitat de mesura del mercat el nombre de fèretres subministrats.

En tant en quant la taxa de mortalitat de l'àmbit territorial objecte d'aquest estudi presenta valors significativament semblants al nombre de fèretres subministrats per habitant, aquesta consideració constitueix un element fonamental que garanteix la representativitat de les conclusions que s'exposen a continuació. En efecte, el 2018 la taxa de mortalitat mitjana per cada 100.000 habitants del conjunt de municipis participants a l'estudi va ser de 862, mentre que el nombre de fèretres subministrats per part dels operadors funeraris col·laboradors per cada 100.000 habitants va ser de 850.

3.2.A. CLIENTS

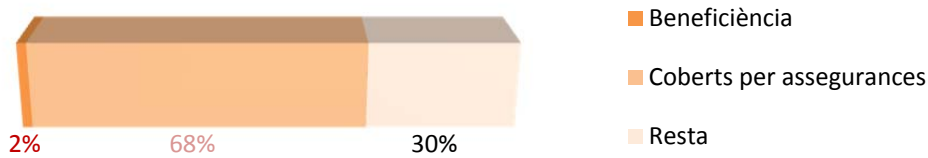
En termes absoluts, segons les dades que nodreixen aquest treball, els operadors de serveis funeraris analitzats van subministrar el 2018 un total de 44.726 fèretres, dels quals 870 van ser de beneficència d'acord amb les directrius dels serveis socials que donen servei al municipi on s'ubica el lloc de la mort d'un determinat difunt. A més, 30.033 dels fèretres subministrats van estar coberts total o parcialment per companyies asseguradores de decessos.

⁹ Font: Institut Nacional d'Estadística a partir de l'Enquesta de Població Activa (4r trimestre de 2018).

¹⁰ A títol d'exemple, tot i que tant el Registre Civil com l'Idescat es basen en el document unificat Certificat mèdic de defunció/ Butlleta estadística de defunció amb què s'inscriu la defunció al Registre Civil, el segon computa com a defuncions d'un municipi totes les persones que en són residents, incloent-hi les inscrites en els registres civils d'altres localitats.

Dit d'una altra manera, el mercat es tradueix en 8,5 fèretres per cada 1.000 habitants dels quals gairebé el 2% van ser de beneficència (1,95%) i més de dos terços van ser coberts per assegurances (concretament, el 67,8%).

Tipus de fèretres subministrats



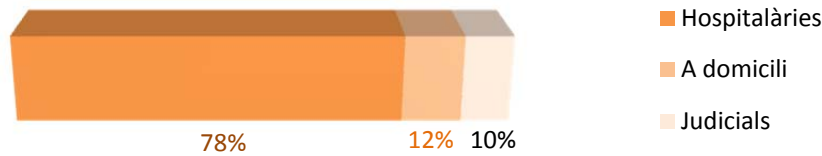
Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Amb tot, el percentatge de fèretres que no van ser de beneficència i que tampoc van estar coberts ni en tot ni en part per una assegurança va representar l'any 2018 el 30% de tots els fèretres subministrats a l'àmbit territorial de referència pels operadors de serveis funeraris col·laboradors d'aquest estudi.

3.2.B. LLOC DE DEFUNCIÓ

En relació amb el tipus de recollida dels difunts, gairebé el 80% dels fèretres subministrats van ser per defuncions hospitalàries.

Tipus de defuncions



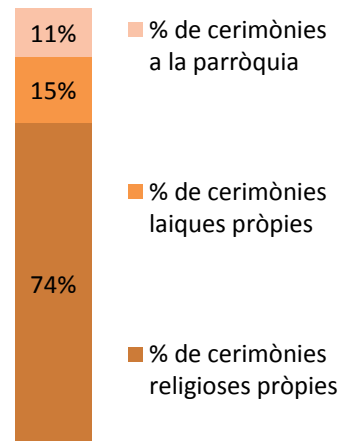
Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

3.2.C. COMIAT

Pel que fa al tipus de comiat dels difunts, 34.728 dels fèretres subministrats pels operadors de serveis funeraris l'any 2018 van contractar també una cerimònia, volum que representa el 78% del mercat.

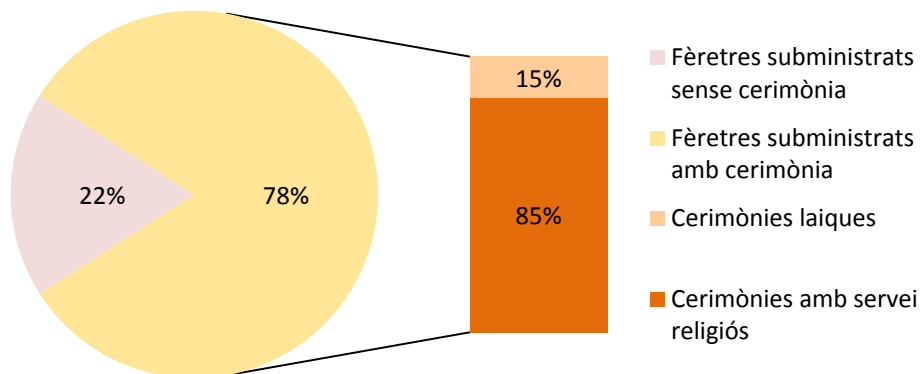
A més, del total de cerimònies, gairebé el 89% van ser organitzades a les instal·lacions dels propis operadors de serveis funeraris (cerimònies pròpies) i un 11% van ser organitzades a centres de culte religiós fora d'aquests. A més, sobre el total de les cerimònies pròpies, el 83% també van ser de caire religiós.

Tipus de cerimònia



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Tipus de comiat del difunt pels fèretres subministrats



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

3.2.D. DESTÍ FINAL

Pel que a fa al destí final dels fèretres subministrats el 2018, gairebé la meitat van ser incinerats (concretament, el 45%). És important destacar com aquest percentatge tendeix a augmentar any rere any i com està provocant un augment de les inhumacions de cendres als cementiris municipals¹¹.

3.2.E. ALTRES CARACTERÍSTIQUES

Amb tot, el 84% dels fèretres subministrats van ser serveis complerts, és a dir, un mateix operador de serveis funeraris es va encarregar de tots els serveis necessaris des de la recollida fins al destí final del difunt independentment de comptar amb cerimònia de comiat i/o cremació (subministrament del fèretre, cerimònia i/o tanatori i trasllat al destí final). Tenint en compte la possibilitat que ofereixen alguns dels operadors de contractar serveis integrals, és a dir, paquets que no només faciliten la contractació de tots els serveis a través d'un únic producte sinó que inclouen descomptes per fer-los més atractius, es pot pensar que l'elevat percentatge de serveis complerts n'està directament relacionat amb aquest tipus d'oferta.

3.3. PARTICULARITATS DELS SERVEIS

Tal com s'ha introduït a l'apartat anterior, els operadors de serveis funeraris ofereixen la possibilitat d'adequar la tipologia del servei tant a les necessitats dels seus usuaris com a les últimes voluntats de les persones difuntes. D'aquesta manera, independentment de poder triar la qualitat del fèretre subministrat o la celebració d'una cerimònia, existeix la possibilitat de contractar serveis afegits que es podrien assimilar als diferents conceptes d'un procés funerari.

Ara bé, els preus d'aquests conceptes poden variar segons la modalitat de contractació, ja sigui a través dels diferents paquets que ofereixen els operadors com pels diferents descomptes que es puguin aplicar. En aquest sentit, destaquen especialment els descomptes per volum amb què es beneficien les companyies d'assegurances i que representen al voltant del 20% del preu de tarifa del mercat minorista. Tenint en compte com s'ha vist que el 67,8% dels fèretres subministrats l'any 2018 van estar coberts per assegurances, aquests descomptes per volum impliquen una disminució més que significativa dels ingressos que es podrien pressuposar als operadors de serveis funeraris segons les tarifes que fan públiques de cara a la ciutadania.

¹¹ Font: Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona (dades 2018).

Amb tot, per tal d'aclarir quin és el cost mitjà al que ha de fer front el ciutadà, l'apartat següent recull les conclusions que es deriven de l'anàlisi desglossada dels conceptes facturats pels operadors de serveis funeraris l'any 2018.

4. DESGLOSSAMENT DEL PREU DELS SERVEIS I ALTRES DESPESES

4.1. SERVEI BÀSIC (NOMÉS CONCEPTES I SERVEIS MORTUORIS OBLIGATORIS)

D'acord amb les dades facilitades, si a l'hora de definir un procés funerari es consideren només aquells serveis mortuoris que sempre es contracten per a qualsevol persona difunta sigui quin sigui l'origen de la seva mort, el preu mitjà sense considerar el destí final és de 1.896€, import al qual s'haurien de sumar 397€ en concepte d'impostos indirectes (IVA).

Tal com recull la taula tot seguit, aquests processos funeraris bàsics només inclouen aquells serveis estrictament obligatoris¹² i, per tant, aquells serveis que estan contractats en el 100% de les defuncions, ja sigui a través del mateix operador de serveis funeraris subministrador del fèretre o mitjançant una altra empresa.

		Preu mitjà sense IVA	Preu mitjà IVA inclòs
Servei funerari	Tràmits administratius (agrupació)	127 €	153 €
	Recollida de difunt	175 €	212 €
	Condicionament/ preparació bàsica del difunt	244 €	295 €
	Fèretre	933 €	1.129 €
	Dipòsit	146 €	176 €
	Trasllat de difunt	417 €	504 €
Preu mitjà total d'un servei bàsic		2.042 €	2.469 €

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

A aquest preu total s'ha d'afegir el preu del destí final, tenint en compte que al final del procés funerari qualsevol cadàver¹³ ha de tenir una de les destinacions següents: inhumació (preu mitjà de 295€ incloent-hi impostos), incineració (817€ de mitjana incloent urna cinerària i impostos) o immersió en alta mar (sense dades).

		Preu mitjà sense IVA	Preu mitjà IVA inclòs
Destí final	Cremació (inclou urna)	676 €	817 €
	Inhumació (inclou cementiri)	249 €	295 €

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

¹² A efectes de l'article 35 del Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria, es considera que la inhumació de la persona difunta es farà al llarg de les 24h següents al moment de la mort. Per tant, no serà obligatòria la conservació transitòria del cadàver.

¹³ Sens perjudici del que estableix la normativa vigent sobre l'obtenció de peces anatòmiques per a transplantaments i la utilització de cadàvers per a finalitat científica.

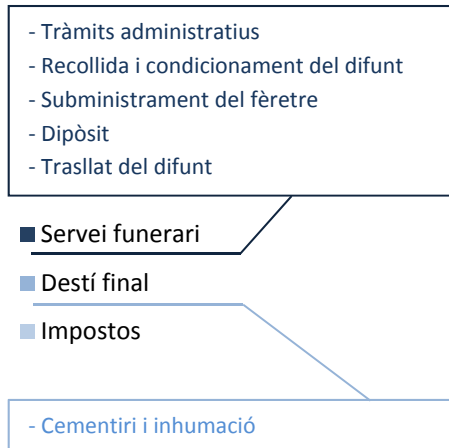
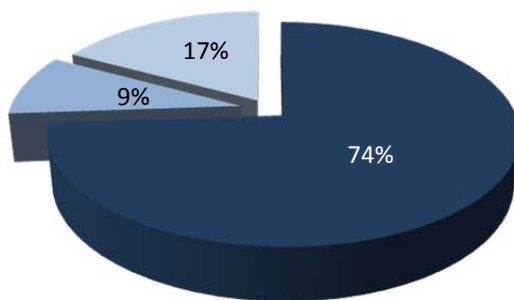
Amb tot, incloent el destí final, la composició d'un servei funerari que es configuri amb els serveis mortuoris mínims imprescindibles d'acord amb el marc normatiu vigent seria la que es presenta a continuació.

	Preu mitjà amb inhumació	Preu mitjà amb cremació
Servei funerari	2.042 €	2.042 €
Destí final	249 €	676 €
Impostos (IVA)	473 €	568 €
Preu mitjà servei bàsic amb destí final	2.764 €	3.286 €

Nota: entre el 10 i el 20% dels fèretres subministrats el 2018 van ser inhumats després de la seva cremació.

En aquest sentit, és important destacar que no tot el volum facturat correspon exclusivament als operadors de serveis funeraris, sinó que intervenen diferents agents econòmics: considerant un procés que inclogui només la inhumació, el servei funerari en sí (tràmits i certificats administratius, recollida i condicionament del difunt, subministrament del fèretre, dipòsit i trasllat del difunt) representa el 74% del preu final mitjà, seguit dels impostos corresponents als serveis prestats (17%) i el destí final (9%).

Estructura del preu mitjà d'un servei bàsic amb inhumació (inclou només aquells serveis mortuoris obligatoris)



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Ara bé, com és sabut, existeixen altres serveis que també poden contractar-se en el decurs del procés funerari i que suposen un increment del preu total. La contractació o no depèn exclusivament de la voluntat de cadascú i els preus poden diferir en funció de diferents paràmetres (quantitat, qualitat, ubicació, etc.).

4.2. SERVEI ESTÀNDARD (CONCEPTES SOL·LICITATS PER MÉS DEL 75% DELS FÈRETRES SUBMINISTRATS)

En línia amb les possibilitats de personalització d'un procés funerari introduïdes en el punt anterior, si es defineix un servei estàndard com aquell conformat per tots aquells conceptes sol·licitats per més d'un 75% dels fèretres subministrats per part dels operadors de serveis funeraris sense incloure-hi el destí final, el preu mitjà augmenta fins els 2.840€ als quals s'haurien de sumar 587€ en concepte d'impostos (IVA).

Els conceptes que configuren el servei estàndard són els que es detallen a continuació.

		Preu mitjà sense IVA	Preu mitjà IVA inclòs
Servei funerari	Tràmits administratius (agrupació)	127 €	153 €
	Recollida de difunt	175 €	212 €
	Condicionament/ preparació bàsica del difunt	244 €	295 €
	Fèretre	933 €	1.129 €
	Sala de vetlla	494 €	598 €
	Trasllat de difunt	417 €	504 €
	Subtotal (sense extres)	2.390 €	2.891 €
Extres	Oratori o sala de cerimònies	63 €	76 €
	Serveis de cerimònia	116 €	138 €
	Flors	192 €	226 €
	Recordatoris	79 €	96 €
	Subtotal extres servei funerari estàndard	450 €	536 €
Preu mitjà total d'un servei estàndard		2.840 €	3.427 €

Conceptes corresponents al servei bàsic
Conceptes del servei estàndard no inclosos al servei bàsic

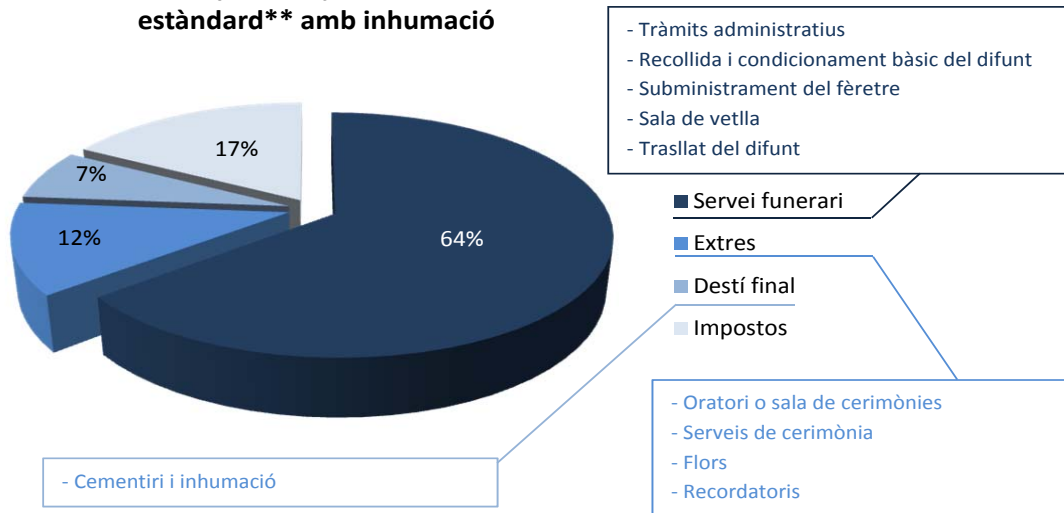
Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Novament, els imports anteriorment referenciats no inclouen el destí final. Així, si es contracta el cementiri i la inhumació, el preu mitjà del servei augmenta en 295€ IVA inclòs. Paral·lelament, si s'inclou la cremació, el preu inclouent-hi impostos s'incrementa en 522€ de mitjana.

	Preu mitjà amb inhumació	Preu mitjà amb cremació
Servei funerari	2.390 €	2.390 €
Extres	450 €	450 €
Destí final	249 €	676 €
Impostos (IVA)	633 €	728 €
Preu mitjà servei estàndard amb destí final	3.722 €	4.244 €

Tal com es pot veure, prenent en compte aquestes consideracions, l'estructura d'un servei estàndard divergeix de manera significativa de l'estructura d'un servei bàsic. En efecte, mentre el pes dels impostos no varia, en el servei estàndard apareixen una sèrie de conceptes extres que fan disminuir fins el 64% el pes del servei funerari tot i la incorporació de la sala de vetlla¹⁴ (tot i no ser obligatòria la seva utilització, el 83% dels fèretres subministrats en fan ús). Igualment, com que el preu de la inhumació es manté constant, el pes que representa el destí final respecte del preu total també disminueix, representant el 7% del preu total d'un servei estàndard que l'inclogui.

Estructura del preu mitjà d'un servei funerari estàndard** amb inhumació

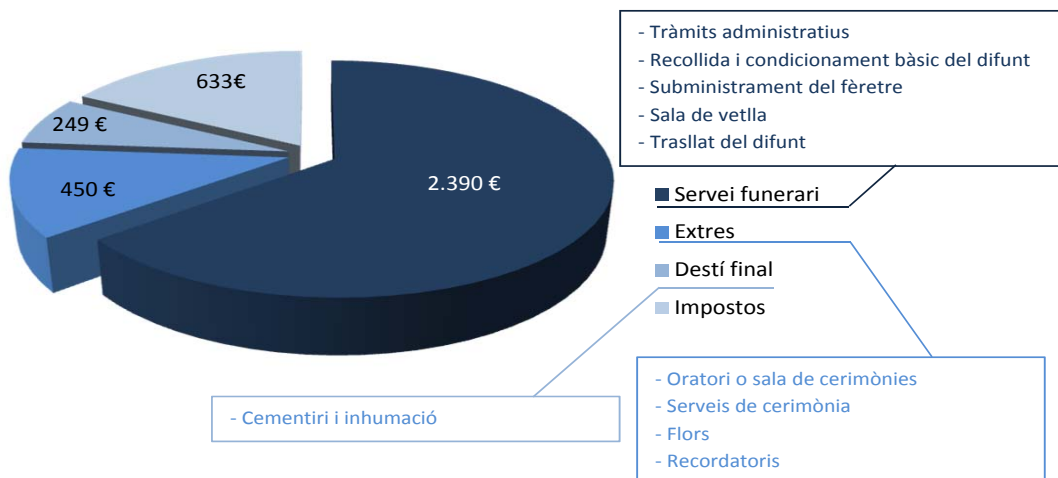


**Inclou tots els conceptes sol·licitats per més del 75% dels fèretres subministrats.

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Tal com s'ha vist, si s'inclou també la inhumació, el servei estàndard té un preu mitjà de 3.722€, dels quals el 24% (882€) està destinat a pagar el destí final i els impostos associats a aquesta tipologia de servei funerari; el preu del que seria estrictament el servei funerari augmenta fins els 2.390€.

Grans partides associades al preu mitjà d'un servei funerari estàndard* amb inhumació



*Inclou tots els conceptes sol·licitats per més del 75% dels fèretres subministrats.

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

¹⁴ Majoritàriament, la incorporació de la sala de vetlla comporta que es deixi de cobrar pel concepte de dipòsit, fet que explica que no s'inclogui en el desglossament del preu d'aquest tipus de servei funerari.

4.3. SERVEI DE MÀXIMS (INCLOU TOTS ELS CONCEPTES I SERVEIS MORTUORIS POSSIBLES)

D'acord amb les dades facilitades pels operadors de serveis funeraris col·laboradors d'aquest estudi, els preus mitjans facturats per cadascun dels conceptes que ofereixen en un servei de màxims sense considerar el destí final són els que es detallen tot seguit.

Tal com es pot comprovar, si un mateix procés funerari contractés tots els serveis mortuoris possibles, des del servei d'assessoria fins a la sepultura (entès aquest concepte en tant que *extra*), el preu mitjà sense considerar el destí final seria de 5.491€ als quals s'haurien de sumar 1.116€ en concepte d'impostos (IVA).

Tal com es pot comprovar, conceptes com el condicionament bàsic del difunt desapareixen en benefici de la tanatopràxia (servei que inclou també la tanatoestètica¹⁵).

		Preu mitjà sense IVA	Preu mitjà (IVA inclòs)
Servei funerari	Tràmits administratius (agrupació)	127 €	153 €
	Recollida de difunt	175 €	212 €
	Tanatopràxia	493 €	596 €
	Fèretre	933 €	1.129 €
	Sala de vetlla	494 €	598 €
	Càtering	51 €	62 €
	Traslats de familiars	141 €	171 €
	Gestoria post defunció	171 €	206 €
	Trasllat de difunt	417 €	504 €
	Subtotal servei funerari total (sense extres)	3.002 €	3.631 €
Extres	Oratori o sala de cerimònies	63 €	76 €
	Serveis de cerimònia	116 €	138 €
	Serveis musicals i audiovisuals	190 €	230 €
	Flors	192 €	226 €
	Recordatoris	79 €	96 €
	Esquela i premsa	399 €	483 €
	Altres extres	748 €	904 €
	Sepultura	702 €	823 €
	Subtotal extres servei funerari total	2.489 €	2.976 €
Preu mitjà total d'un servei de màxims		5.491 €	6.607€

Conceptes corresponents al servei bàsic
Conceptes del servei estàndard no inclosos al servei bàsic
Conceptes del servei de màxims no inclosos al servei estàndard

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

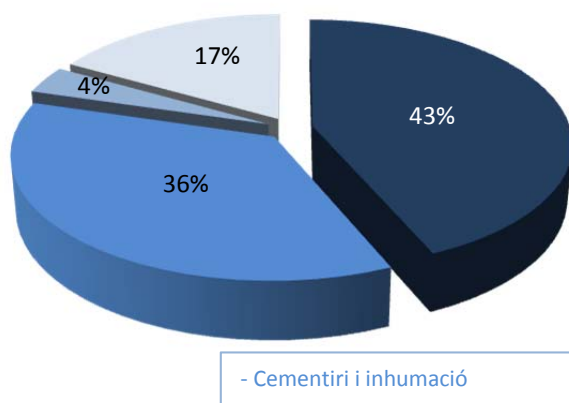
¹⁵ Quan no hi ha tanatopràxia, la tanatoestètica té un preu mitjà de 113€.

Finalment, si a aquesta tipologia de servei s'afegís el preu del destí final, el preu mitjà augmentaria fins els 6.902€ si hi hagués inhumació i fins els 7.424€ si hi hagués cremació (dels quals 1.162€ i 1.257€ respectivament serien en concepte d'impostos). Aquest import és el que es podria considerar com el preu mitjà d'un servei funerari de màxims amb tots els conceptes i serveis mortuoris que ofereix actualment el mercat tot incloent el destí final, diferenciant entre la cremació (inclou el subministrament de l'urna) i la inhumació (inclou les taxes del cementiri).

	Preu mitjà amb inhumació	Preu mitjà amb cremació
Servei funerari	3.002 €	3.002 €
Extres	2.489 €	2.489 €
Destí final	249 €	676 €
Impostos (IVA)	1.162 €	1.257 €
Preu mitjà servei de màxims amb destí final	6.902 €	7.424 €

D'aquesta manera, si es consideren tots els conceptes i serveis possibles que ofereixen els diferents operadors de serveis funeraris (servei de màxims) junt amb el destí final més habitual (la inhumació del fèretre), la composició del preu mitjà de tot el procés funerari canvia de tal manera que els conceptes extres acaben representant més del 35% del preu.

Estructura del preu mitjà d'un servei funerari de màxims amb inhumació



- Tràmits administratius
- Recollida del difunt
- Tanatopràxia
- Subministrament del fèretre
- Sala de vetlla
- Càtering
- Oratori o sala de cerimònies
- Trasllats de familiars
- Trasllat de difunt
- Gestoria post defunció

■ Servei funerari

■ Extres

■ Destí final

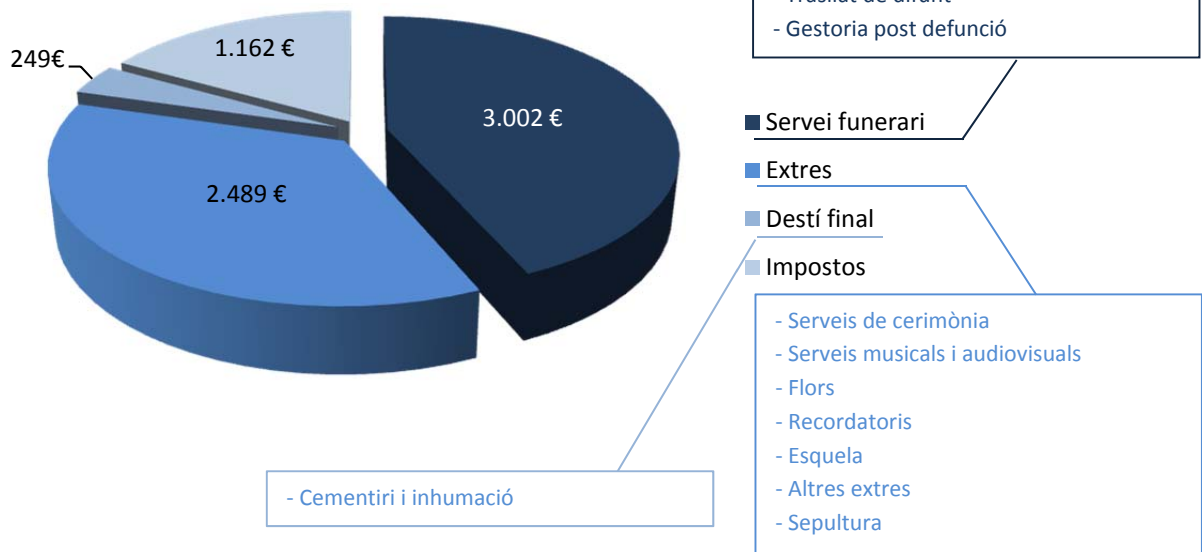
■ Impostos

- Serveis de cerimònia
- Serveis musicals i audiovisuals
- Flors
- Recordatoris
- Esquela
- Altres extres
- Sepultura

Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Conseqüentment, les grans partides associades al preu mitjà d'un servei que comptés amb tots els serveis possibles d'un procés funerari junt amb la inhumació com a destí final es podrien representar de la manera següent:

Grans partides associades al preu mitjà d'un servei funerari de màxims amb inhumació



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Ara bé, com s'ha vist, és important insistir en que no tots els processos funeraris inclouen tots els conceptes que es referencien en aquest apartat, d'igual manera que no tots els serveis oferts estan sempre al voltant del preu mitjà: es tracta de mitjanes globals i pot succeir que alguns operadors ofereixin alguns dels serveis a preus més baixos en detriment d'algun altre concepte que pugui tenir un preu més elevat que la mitjana.

4.4. COMPARATIVA ENTRE TIPOLOGIES DE SERVEI (BÀSIC, ESTÀNDARD I DE MÀXIMS)

A títol de resum, a continuació es presenta una taula que recull les principals diferències per a cada tipologia de servei analitzat en aquest capítol (servei bàsic, servei estàndard i servei de màxims).

		Preu mitjà servei bàsic	Preu mitjà servei estàndard	Preu mitjà servei de màxims
Servei funerari	Tràmits administratius (agrupació)	127 €	127 €	127 €
	Recollida de difunt	175 €	175 €	175 €
	Condicionament/ preparació bàsica del difunt	244 €	244 €	
	Tanatoestètica			
	Tanatopràxia			493 €
	Fèretre	933 €	933 €	933 €
	Dipòsit	146 €		
	Sala de vetlla		494 €	494 €
	Càtering			51 €
	Traslats de familiars			141 €
	Gestoria post defunció			171 €
	Trasllat de difunt	417 €	417 €	417 €
	Subtotal servei funerari (sense extres)	2.042 €	2.390 €	3.002 €
	Extres	Oratori o sala de cerimònies		63 €
Serveis de cerimònia			116 €	116 €
Flors			192 €	192 €
Recordatoris			79 €	79 €
Esquela i premsa				399 €
Serveis musicals i audiovisuals				190 €
Altres extres				748 €
Sepultura				702 €
Subtotal extres		- €	450 €	2.489 €
Preu servei funerari + extres abans impostos		2.042 €	2.840 €	5.491 €
Impostos servei funerari + extres (IVA)		427 €	587 €	1.116 €
Preu total (1)		2.469 €	3.427 €	6.607 €
Destí final	Inhumació (inclou cementiri)	249 €	249 €	249 €
	Impostos inhumació (IVA)	46 €	46 €	46 €
	Preu total (1) amb inhumació	2.764€	3.722€	6.902€
	Cremació (inclou urna)	676 €	676 €	676 €
	Impostos cremació (IVA)	141 €	141 €	141 €
Preu total (1) amb cremació		3.286€	4.244€	7.424€

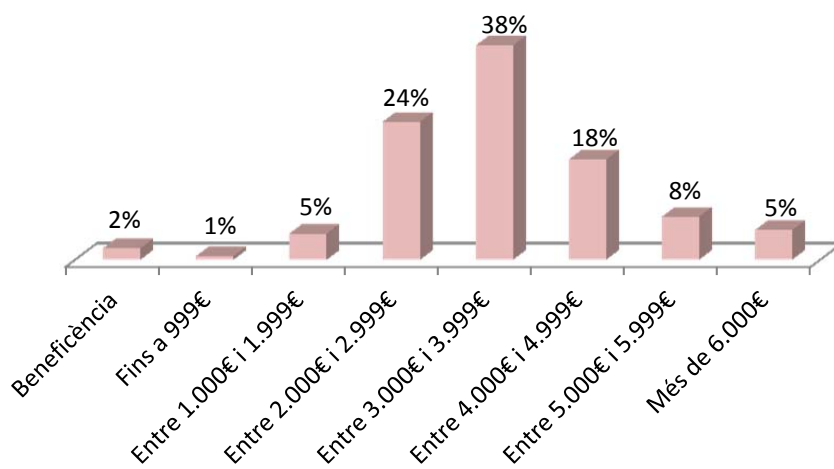
Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

Tal com es pot veure, existeixen diferències molt significatives dels preus d'un procés funerari en funció dels conceptes contractats. A més, cal considerar que tant el servei bàsic com el servei estàndard, en el sentit estricte de la definició que se'n dona en aquest treball, no inclouen sempre la cremació i la urna ni el cementiri i la inhumació, essent el seu preu total incloent el destí final habitualment inferior al recollit a la taula anterior.

5. PREU D'UN SERVEI COMPLET, SÍNTESI PER TRAMS DE FACTURACIÓ

Definint el servei complet com aquell que inclou tots els serveis necessaris des de la recollida fins al destí final del difunt (subministrament del fèretre, cerimònia i/o tanatori, cremació quan s'escau, trasllat, inhumació i tots aquells conceptes extres que es contractin), del conjunt d'aquests serveis realitzats el 2018, el preu total IVA inclòs del 80% va situar-se entre els 2.000€ i els 5.000€ i gairebé el 40% va estar entre els 3.000€ i els 3.999€. Amb tot, el 13% dels serveis complets l'any 2018 van tenir un preu total superior als 5.000€.

Distribució dels serveis complets per tram de facturació



Font: elaboració pròpia segons dades 2018.

A més, tal com es pot veure en el gràfic anterior, el nombre de serveis complets es distribueixen de manera simètrica i decreixent a banda i banda de la categoria més freqüent. Dit d'una altra manera, semblaria que les variables associades al preu del servei complet segueixen (aproximadament) una distribució normal, model característic de certs fenòmens naturals (entre d'altres, caràcters sociològics com el consum de certs productes).

Per acabar, recordant que més de dos terços dels fèretres subministrats estan coberts per assegurances de decessos i entenent que aquestes gaudeixen d'una situació privilegiada a l'hora de negociar possibles descomptes per volum amb els diferents operadors de serveis funeraris, no és desgavellat pensar que els serveis funeraris complets amb preus més baixos són justament aquells coberts per aquest tipus de pòlisses.

6. RESUM EXECUTIU

En relació amb l'activitat del sector:

- El nombre de fèretres subministrats pels operadors de serveis funeraris participants a aquest estudi gairebé va coincidir amb la taxa de mortalitat de l'àrea d'influència analitzada (850 fèretres subministrats i 862 morts per cada 100.000 habitants).
- Del total de fèretres subministrats, gairebé el 2% van ser de beneficència i el 68% van estar coberts per assegurances.
- Del total de fèretres subministrats, un 83% va fer ús de les sales de vetlla i un 78% va tenir algun tipus de cerimònia (laica o religiosa).
- L'any 2018 hi havia de mitjana 4,7 sales de vetlla per tanatori, les quals van enregistrar un ús cada tres dies.
- El 45% dels fèretres subministrats van ser incinerats.
- De mitjana, el grau de satisfacció NPS® dels usuaris és de 71.

En relació amb el preu del servei:

- Definint el servei bàsic com aquell servei que inclou només aquells conceptes estrictament obligatoris segons normativa, el preu mitjà d'aquest tipus de procés funerari a la província de Barcelona és de 2.042€ als quals s'haurien de sumar 427€ en concepte d'impostos (IVA). A més, caldria afegir el preu del destí final (cremació i/o inhumació).
- Definint el servei estàndard com aquell servei que inclou només els conceptes sol·licitats per més d'un 75% dels fèretres subministrats, el preu d'aquest tipus de procés funerari incloent els extres és de 2.840€, als quals s'haurien de sumar 587 € en concepte d'impostos. Aquest preu no inclou el destí final.
- Definint el servei de màxims com aquell en que es contracten tots els conceptes possibles, el preu mitjà d'aquest tipus de procés funerari incloent els extres és de 5.491€, als quals s'haurien de sumar 1.116€ en concepte d'impostos. Aquest preu tampoc inclou el destí final.
- Definint el servei complert com aquell que inclou tots els serveis necessaris des de la recollida fins al destí final del difunt (subministrament del fèretre, cerimònia i/o tanatori si s'escau, trasllat, inhumació i tots aquells conceptes extres que es contractin), el 80% va tenir un preu entre els 2.000€ i els 5.000€ i gairebé el 40% va estar entre els 3.000€ i els 3.999€. Amb tot, el 13% dels serveis complerts l'any 2018 van tenir un preu total superior als 5.000€ (IVA inclòs).
- Cal destacar que cap dels preus detallats en aquest apartat inclou l'import associat al destí final: 817€ en cas de la cremació i 295€ en cas de la inhumació (inclosos els impostos). Ara bé, com és sabut, no tots els processos funeraris inclouen ambdós conceptes.

ANNEX

Glossari de variables d'activitat

Superfície total dels tanatoris	Suma, en metres quadrats, de les superfícies edificades que estiguin destinades a l'atenció al públic dels tanatoris a la província de Barcelona. És la suma de tots els espais edificats en les diferents plantes que tinguin els tanatoris de l'operador de serveis funeraris. INCLOU oficines d'atenció al públic, oratori, vestíbul, sales de vetlla, magatzems i pàrquings necessaris per a l'operativa de l'activitat (pàrquings d'ús privat). NO INCLOU jardins, pàrquings d'ús públic ni espais exteriors no edificats.
Nombre de cerimònies laiques pròpies	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi pels quals la cerimònia de comiat del difunt ha tingut una estructura oberta i sense símbols religiosos. NO INCLOU els fèretres subministrats pels quals no s'ha realitzat cap cerimònia de comiat ni els que han tingut un comiat amb servei religiós.
Nombre de cerimònies religioses pròpies	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi pels quals la cerimònia de comiat del difunt ha tingut una estructura d'acord amb rituals i costums religiosos i que ha sigut realitzada pel propi operador de serveis funeraris. NO INCLOU aquells fèretres subministrats pels quals la cerimònia de comiat no ha comptat amb un servei religiós o que no s'ha realitzat pel propi operador de serveis funeraris.
Nombre de fèretres coberts per assegurances	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi coberts total o parcialment per assegurances privades.
Nombre de fèretres de beneficència subministrats	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona part de l'operador de serveis funeraris de forma gratuïta a les persones que, d'acord amb les indicacions dels serveis socials municipals, ho requereixin per manca de mitjans econòmics propis, o en els casos en què ho acordi l'autoritat judicial.
Nombre de fèretres subministrats	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi per part de l'operador de serveis funeraris.
Nombre de fèretres subministrats per defuncions a domicili	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi per part de l'operador de serveis funeraris arrel d'una defunció a domicili. NO INCLOU els fèretres subministrats arrel d'una defunció hospitalària ni judicial.
Nombre de fèretres subministrats per defuncions hospitalàries	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi per part de l'operador de serveis funeraris arrel d'una defunció hospitalària. NO INCLOU els fèretres subministrats arrel d'una defunció judicial ni a domicili.
Nombre de fèretres subministrats per defuncions judicials	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi per part de l'operador de serveis funeraris arrel d'una defunció judicial. NO INCLOU els fèretres subministrats arrel d'una defunció hospitalària ni a domicili.

Nombre de queixes i/o reclamacions dels serveis funeraris privats rebudes durant l'any d'estudi	<p>Queixes formals, reclamacions oficials i peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'un servei funerari que han estat presentades a la província de Barcelona durant l'any d'estudi en format escrit (formulari, carta, instància, correu electrònic, etc.).</p> <p>INCLOU les peticions iniciades com a reclamació i tancades com a denúncia.</p> <p>NO INCLOU les queixes i reclamacions improcedents.</p>
Nombre de serveis de sala de vetlla	Nombre de serveis de sales de vetlla organitzats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi per part de l'operador de serveis funeraris.
Nombre de serveis funeraris complets	<p>Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi amb servei complet.</p> <p>Un servei complet INCLOU tots els serveis necessaris des de la recollida fins al destí final del difunt: conducció, subministrament del fèretre, trasllat al destí final i, si escau, cerimònia o tanatori. INCLOU, quan escau, el crematori, la urna i la inhumació. NO INCLOU la sepultura.</p>
Nombre d'incineracions	Nombre total de fèretres subministrats a la província de Barcelona amb incineració.
Nombre total de cerimònies a la parròquia	Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi pels quals la cerimònia de comiat del difunt ha estat realitzada a un centre de culte fora de les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris (parròquia).
Nombre total de cerimònies pròpies	<p>Nombre de fèretres subministrats a la província de Barcelona durant l'any d'estudi pels quals la cerimònia de comiat del difunt ha estat realitzada a les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris.</p> <p>INCLOU les cerimònies religioses pròpies i les cerimònies laiques pròpies.</p>
Nombre total de sales de vetlla dels tanatoris	Suma del nombre de sales de vetlla dels tanatoris a la província de Barcelona. S'entén per sales de vetlla aquells espais dins dels tanatoris que estan habilitats per a la vetlla dels cadàvers abans de ser traslladats a la seva destinació final.
Nombre total de treballadors (homes i dones)	<p>Nombre total de persones que treballen a l'operador de serveis funeraris a la província de Barcelona.</p> <p>S'inclou el personal en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (FTE=Full Time Equivalent).</p> <p>Per exemple: un treballador contractat a mitja jornada és equivalent a 0,5 FTE. Però si es substitueix la mitja jornada restant amb un altre treballador a mitja jornada, aleshores seria un total de 1 FTE.</p> <p>INCLOU qualsevol tipus de contractació (indefinitos, temporals, etc.).</p>
Valoració global de les persones usuàries (NPS®)	<p>Índex de Promotors Nets (NPS®, en anglès) que defineix la lleialtat dels clients de les empreses de serveis funeraris entesa com la valoració global dels serveis funeraris prestats a la província de Barcelona.</p> <p>S'obté com a diferència del percentatge de Promotors i de Detractors dels serveis funeraris prestats a la província de Barcelona. En una escala de 0 a 10, aquesta categorització s'obté agrupant els clients en 3 grups segons la seva predisposició a recomanar els serveis rebuts (en una escala de valoració de 0 a 10: de 0 a 6 són clients Detractors; 7 i 8 són clients passius; 9 i 10 són clients Promotors).</p>

Glossari de conceptes d'un procés funerari

Tràmits administratius (agrupació)	<p>Ingrés total facturat pel conjunt de les inscripcions al Registre Civil, els permisos administratius, els certificats mèdics de defunció i altres certificats associats a la mort d'una persona tramitats a la província de Barcelona per l'operador de serveis funeraris durant l'any d'estudi.</p> <p>INCLOU la tramitació del certificat d'actes d'última voluntat.</p> <p>INCLOU altres gestions administratives fetes en nom de la família del difunt excepte aquelles relacionades amb el destí final del difunt o la gestoria postdefunció.</p> <p>INCLOU les taxes associades als diferents certificats, permisos i serveis.</p> <p>NO INCLOU els ingressos derivats de la tramitació de les autoritzacions de trasllat ni aquells permisos associats al destí final del difunt.</p>
Recollida de difunt	<p>Ingrés total facturat per la recollida i/o recepció de difunts per part de l'operador de serveis funeraris (des del lloc de la mort al tanatori).</p> <p>INCLOU els serveis i recursos necessaris per a la recollida (personal, materials, vehicles), el quilometratge, el temps d'espera i les dietes del personal.</p> <p>INCLOU els cotxes d'acompanyament i el trasllat de qualsevol ornament floral (corones, centres, etc.).</p> <p>INCLOU els ingressos derivats de la gestió i tramitació dels expedients de recollida i recepció, inclosa la documentació amb companyies aèries.</p> <p>INCLOU totes aquelles recollides amb origen i/o destí a la província de Barcelona.</p> <p>INCLOU les taxes associades a aquest servei, si escau.</p> <p>NO INCLOU el trasllat de familiars.</p>
Condicionament/preparació bàsica del difunt	<p>Ingrés total facturat pel condicionament bàsic del difunt, ja sigui a la sala de condicionament de l'operador de serveis funeraris o a domicili.</p> <p>INCLOU el rentat del cadàver, el tapament dels orificis, la vestició, la col·locació de la mortalla i l'enferament.</p> <p>INCLOU els materials emprats.</p>
Tanatoestètica	<p>Ingrés total facturat pels serveis de tanatoestètica (maquillatge i pentinat) realitzats per l'operador de serveis funeraris a la província de Barcelona.</p> <p>INCLOU el personal necessari, els materials emprats i l'ús de la infraestructura.</p> <p>NO INCLOU les pràctiques de tanatoestètica que s'inclouen als serveis de tanatopràxia.</p> <p>NO INCLOU el condicionament bàsic del difunt.</p>
Tanatopràxia	<p>Ingrés total facturat pels serveis de tanatopràxia realitzats per l'operador de serveis funeraris a la província de Barcelona.</p> <p>INCLOU la pràctica sanitària, el personal necessari, els materials emprats i l'ús de la infraestructura.</p> <p>INCLOU la gestió i tramitació dels expedients corresponents.</p> <p>NO INCLOU el condicionament bàsic del difunt.</p>
Fèretre	<p>Ingrés total facturat pel subministrament de fèretres a la província de Barcelona per part de l'operador de serveis funeraris.</p> <p>INCLOU l'ornamentació dels fèretres (escultures, entapissats i altres guarniments) i les caixes d'embalatge.</p>

Sala de vetlla	Ingrés total facturat l'any d'estudi per l'ús de les sales de vetlla de la província de Barcelona de l'operador de serveis funeraris. INCLOU els serveis d'exposició pública del difunt i els túmuls, si s'escau. INCLOU el subministrament del llibre de signatures. NO INCLOU els ingressos derivats del dipòsit del difunt a les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris (servei de tanatori), l'ús de l'oratori ni altres serveis complementaris (càtering, serveis religiosos, serveis musicals, etc.)
Càtering	Ingrés total facturat pels serveis de càtering realitzats a les sales de vetlla que té l'operador de serveis funeraris a la província de Barcelona durant l'any d'estudi. INCLOU els refrigeris i serveis de càtering a domicili.
Dipòsit	Ingrés total facturat pel dipòsit i/o conservació temporal dels difunts a les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris. INCLOU la gestió i tramitació dels expedients corresponents. NO INCLOU la sala de vetlla, l'oratori ni altres serveis.
Oratori o sala de cerimònies	Ingrés total facturat per l'ús dels oratoris i sales de cerimònia a les instal·lacions de la província de Barcelona de l'operador de serveis funeraris. INCLOU els serveis necessaris de coordinació. NO INCLOU la sala de vetlla ni el càtering. NO INCLOU els honoraris als conferenciants.
Serveis de cerimònia	Ingrés total facturat pels serveis de cerimònia realitzats a les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris o al centre de culte corresponent. INCLOU les cerimònies laiques i les cerimònies religioses. INCLOU els serveis necessaris de coordinació. NO INCLOU els trasllats necessaris.
Serveis musicals i audiovisuals	Ingrés total facturat pels serveis musicals i/o audiovisuals realitzats a les instal·lacions de l'operador de serveis funeraris o al centre de culte corresponent. INCLOU els serveis necessaris de coordinació. NO INCLOU els trasllats necessaris.
Flors	Ingrés total facturat pel subministrament de flors, rams, centres, corones i altres ornamentacions florals per part de l'operador de serveis funeraris. NO INCLOU els trasllats de flors.
Recordatoris	Ingrés total facturat pel subministrament de recordatoris per part de l'operador de serveis funeraris.
Esquela	Ingrés total facturat per la contractació d'esqueles a través de l'operador de serveis funeraris independentment del format i el canal de distribució (premsa, bustiatge, etc.).
Trasllats de familiars	Ingrés total facturat pel trasllat de familiars del difunt. INCLOU els serveis necessaris de coordinació. INCLOU els serveis i recursos necessaris pels trasllats (personal, materials, vehicles), el quilometratge, el temps d'espera i les dietes del personal. INCLOU tots aquells trasllats amb origen i/o destí a la província de Barcelona. INCLOU les taxes associades a aquest servei, si s'escau. NO INCLOU els cotxes d'acompanyament del difunt.
Gestoria post defunció	Ingrés total facturat en concepte de gestoria post defunció. INCLOU si s'escau, la tramitació del cobrament de l'assegurança de vida, la pensió de la Seguretat Social, la cancel·lació de comptes bancaris, la declaració de renda del difunt, assumptes testamentaris (amb excepció de la tramitació del certificat d'actes d'última voluntat). NO INCLOU la tramitació dels certificats mèdics de defunció, la inscripció de la defunció al Registre Civil ni la gestió d'altres permisos administratius.

Trasllat de difunt	<p>Ingrés total facturat pel trasllat de difunts per part de l'operador de serveis funeraris (des del tanatori al centre de cerimònia i/o des del tanatori o lloc de cerimònia al cementiri o al crematori).</p> <p>INCLOU els serveis i recursos necessaris pels trasllats (personal, materials, vehicles), el quilometratge, el temps d'espera i les dietes del personal.</p> <p>INCLOU els cotxes d'acompanyament i el trasllat de qualsevol ornament floral (corones, centres, etc.).</p> <p>INCLOU els ingressos derivats de la gestió i tramitació dels expedients de trasllat i recepció, inclosa la documentació amb companyies aèries.</p> <p>INCLOU tots aquells trasllats amb origen i/o destí a la província de Barcelona.</p> <p>INCLOU les taxes associades a aquest servei, si s'escau.</p> <p>NO INCLOU el trasllat de familiars.</p>
Cementiri i inhumació	<p>Ingrés total facturat per la inhumació de fèretres i cendres.</p> <p>INCLOU els ingressos derivats del dret d'accés al cementiri.</p> <p>INCLOU la gestió i tramitació dels expedients corresponents.</p> <p>INCLOU els treballs de paleta necessaris per a la inhumació.</p> <p>INCLOU els serveis necessaris de coordinació.</p> <p>NO INCLOU el subministrament de la sepultura, la làpida, els ornaments i les inscripcions de la làpida.</p> <p>NO INCLOU el subministrament del nínxol o columbari.</p> <p>NO INCLOU en el cas de les inhumacions de cendres, no inclou la cremació ni la urna.</p>
Cremació i urna	<p>Ingrés total facturat per la incineració de fèretres.</p> <p>INCLOU els treballs d'incineració i refinament de les cendres.</p> <p>INCLOU els serveis necessaris de coordinació.</p> <p>INCLOU l'extracció de marcapassos i vàlvules de bypass, si s'escau.</p> <p>INCLOU el subministrament de la urna.</p> <p>NO INCLOU la subcontractació del servei d'incineració.</p>
Sepultura	<p>Ingrés total facturat pel subministrament de qualsevol unitat funerària als cementiris municipals.</p> <p>INCLOU nínxols, tombes, panteons i columbaris.</p> <p>INCLOU la làpida, els ornaments i les inscripcions.</p>
Altres extres	<p>Ingrés total per altres conceptes no inclosos a les categories anteriors, si s'escau.</p>

BIBLIOGRAFIA

ÀLTIMA (2013): *Què fer en cas de defunció?*

AUTORITAT CATALANA DE LA COMPETÈNCIA (2016): *Guia per a l'adequació de les ordenances i reglaments municipals sobre serveis funeraris en termes de competència.*

AUTORITAT CATALANA DE LA COMPETÈNCIA (2016): *L'ús del tanatori i els seus efectes sobre la competència en els serveis funeraris.*

BUENO EVIA, JESUS MARIA (2018): *El Net Promoter Score (NPS®), la propensió a recomanar com un indicador de la satisfacció.*

COMISIÓ NACIONAL DE LA COMPETÈNCIA (2011): *Informe y propuesta de resolución Expte C-0343/11 3i Group (Mémora) / Serveis Funeraris de Barcelona.*

COMISSIÓ DE PRESIDÈNCIA, DRETS DE CIUTADANIA, PARTICIPACIÓ, SEGURETAT I PREVENCIÓ (2016): *Nova política municipal de serveis funeraris.*

ESCOLA D'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA DE CATALUNYA (2018): *Curs sobre la gestió dels cementiris municipals i dels serveis funeraris.*

FEDERACIÓ CATALANA DE MUNICIPIS (2017): *Los Servicios mortuorios de cementerio e incineración: problemàtica jurídica.*

GENERALITAT DE CATALUNYA (2017): *Memòria preliminar de l'Avantprojecte de llei sobre serveis funeraris.*

GENERALITAT DE CATALUNYA (2017): *Situació jurídica i econòmica dels serveis funeraris a Catalunya: necessitat (urgent) de reforma.*

OCU-Compra Maestra (2013): *Funerarias oscuras: poca información y competencia.*

PANASEF (2018): *Radiografía del sector funerario.*

SÍNDIC (2016): *Informe extraordinari: cementiri i serveis funeraris.*

SÍNDIC (2014): *La prestació privada de serveis d'interès general i bones pràctiques corporatives.*

UNIVERSITAT POMPEU FABRA (2017): *La despesa funerària a la ciutat de Barcelona.*

NORMATIVA

Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.

Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris.

GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIA (2017):
Conveni col·lectiu de treball del sector de serveis funeraris i gestió de cementiris de la província de Barcelona per als anys 2017-2019.

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

Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior.

Decret 209/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipal.

Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit.

Real Decret Llei 20/2012, de 13 d juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment d ela competitivitat.

Real Decret Llei 7/1996 sobre mesures urgents de caràcter fiscal i de foment i liberalització de l'activat econòmica.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,
Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat