

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA RELATIVA A GESTIÓ DE TRIBUTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 d'abril de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la dificultat per obtenir cita prèvia amb l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) per gestionar un deute, ja en fase d'embargament, corresponent a l'impost de béns immobles (IBI) i la taxa del gual, d'un immoble de Barcelona, del qual manifestava que era propietària la seva mare.

Explicava que des del mes de novembre de 2020 ha estat fent gestions telemàtiques, telefòniques i presencials per tal de poder obtenir vista i còpies de l'expedient administratiu sense obtenir el resultat desitjat.

Manifestava que la pàgina web de l'Institut Municipal d'Hisenda és molt poc intuïtiva i amb mancances d'informació.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'IMH per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 d'abril de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 14 de setembre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què s'exposa que en data 4 de març de 2021 l'interessat va presentar recurs extraordinari de revisió contra el document de pagament i requeriment d'informació de data 26 de febrer de 2021, en què al·legava ser titular únic de l'immoble objecte de requeriment.

Informen que de la documentació adjuntada pel recurrent es desprèn que l'interessat és titular de la nua propietat del referit immoble des del 22 d'agost de 2013 i la seva mare és titular de l'usdefruit, sense que consti que hi hagi renunciat. Per aquesta raó, les liquidacions de l'impost de béns immobles emeses a nom de la titular de l'usdefruit són correctes.

Pel que fa a la petició de vista de l'expedient, s'informa que s'ha contactat telefònicament amb la persona interessada, i el dia 29 de juny de 2021 es va concertar cita amb ella de forma presencial a les oficines de l'IMH per formalitzar aquest tràmit.

Quant a la dificultat per obtenir cita prèvia per efectuar les gestions davant la hisenda municipal, ens comuniquen que diàriament s'obren cites d'atenció personal tant a l'IMH com a les oficines d'atenció ciutadana i que, d'altra banda, tota la informació i tramitació relacionada amb hisenda municipal es troba disponible a l'espai personal del ciutadà i a la seu electrònica de l'Ajuntament, concretament a l'Oficina Virtual de Tràmits, per evitar desplaçaments innecessaris al ciutadà.

Ens informen que, consultades les bases de dades d'atenció ciutadana, consta que el promotor de la queixa va ser atès en data 17 de novembre de 2020 pel servei d'atenció per videotrucada de l'IMH, servei al qual no va acreditar la representació de la seva mare i va ser informat de com havia d'efectuar la tramitació requerida. Posteriorment consta que va ser atès en data 26 de febrer de 2021 a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) del Districte d'Horta-Guinardó en matèria tributària i de recaptació.

CONSIDERACIONS

L'impost de béns immobles està regulat als articles 66 a 70 del text refós de la Llei 2/2004, de 5 de març, reguladora de les hisendes locals. L'article 61 d'aquesta norma estableix que, quan concorren sobre un mateix immoble (urbà o rústic) el dret d'usdefruit i el de propietat, el subjecte passiu de l'impost és el titular del dret d'usdefruit.

El ciutadà, a la seva queixa, exposava que des del mes de novembre de 2020 volia aconseguir cita prèvia per poder conèixer l'estat de tramitació d'un expedient, a nom de la seva mare, i accedir-hi a través de la corresponent vista.

L'article 53.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, reconeix el dret de les persones interessades en un procediment a conèixer l'estat de la seva tramitació i a accedir i obtenir còpia dels documents que formin part de l'expedient. L'article 21.3 d'aquesta llei estableix en tres mesos el termini de resolució d'aquells procediments que no tinguin estipulat un termini màxim de temps.

En aquest punt cal fer referència a l'article 4 de l'esmentada Llei 39/2015, que determina qui és considera interessat en el procediment, i als articles 5 i 6, que estableixen qui podrà actuar per mitjà de representant, en quins supòsits i la manera com haurà d'acreditar-ho. El 17 de novembre de 2020, a través del servei d'atenció per videotrucada, el ciutadà no va acreditar la representació que la llei estableix i, per aquesta raó, en aquell mateix acte, va ser informat de com havia d'efectuar la tramitació.

El ciutadà va aportar el document sol·licitat el 18 de gener de 2021.

L'IMH informa que el 26 de febrer de 2021 l'interessat va ser atès a l'OAC d'Horta-Guinardó en matèria tributària i de recaptació, sense concretar la raó de l'atenció ni el resultat d'aquesta.

L'1 d'abril de 2021 el promotor de la queixa demana la intervenció de la síndica davant del silenci de l'IMH pel que fa a la sol·licitud de vista de l'expedient.

David Bondia Garcia

La Sindicatura demana informació a l'IMH el dia 19 d'abril de 2021 i dos mesos i deu dies després es produeix l'acte d'accés a l'expedient a les dependències municipals.

El dret d'accés, consulta i còpia als expedients administratius per part de les parts interessades és un dret essencial per poder mantenir-se informat i exercir el correlatiu dret de defensa, si escau, amb la informació suficient i contrastada.

Aquesta Sindicatura ja entén que, quan la petició presentada per un ciutadà és respecte a un altre contribuent, cal que aquest acrediti la representació i que faciliti les dades del contribuent representat. Ara bé, considerem que, un cop efectuat aquest tràmit, prop de sis mesos per facilitar la vista de l'expedient és un termini que resulta excessiu per a l'exercici d'aquest dret i, a més, s'ha dilatat més enllà del que preveu la normativa.

Tal com s'estableix a l'article 5 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona, totes les persones tenen dret a relacionar-se amb l'Administració municipal d'una manera imparcial i objectiva, amb respecte als principis de bona fe, transparència i confiança legítima, i que l'actuació municipal sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen. A més, els procediments s'han de tramitar de forma àgil, amb criteris d'eficàcia, eficiència i servei als ciutadans.

Per tant, hem de concloure que la situació descrita pel ciutadà no s'adiu amb els drets previstos a la Carta de ciutadania.

Quant a la **manca d'informació de la pàgina web de l'IMH** que descriu el promotor de la queixa, aquesta Sindicatura vol posar de manifest que la crisi sanitària provocada per la pandèmia ha tingut múltiples efectes en la societat i en el funcionament de l'Administració pública. Ara bé, des de la tasca supervisora de la Sindicatura, s'ha pogut constatar que per part de l'IMH s'han fet grans esforços en aquests darrers mesos i que la seva pàgina web ofereix informació de tots els canals d'accés per a la ciutadania, de forma molt gràfica i intuïtiva <<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/canals-datencio?profile=1>>.

Això no obstant, té raó el ciutadà quan diu que no hi ha informació respecte de la representació en l'apartat d'atenció personalitzada. <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/canals-datencio/atencio-personalitzada?profile=1#>. Des d'aquesta Sindicatura s'ha pogut constatar que a la pàgina web on s'explica el funcionament de l'atenció per videotrucada no s'informa que en el cas de no ser persona interessada cal disposar de l'oportuna representació.

Aquesta institució considera que quan els ciutadans accedeixen a les pàgines web municipals han de tenir garantit que la informació per als tràmits i procediments que han de seguir estigui completament actualitzada i s'adverteixi, amb caràcter previ, quins tràmits s'hauran de fer amb la persona interessada o, quan sigui el cas, amb la corresponent autorització. Altrament, com ha estat el cas, l'atenció per videotrucada no ha complert la finalitat que el ciutadà pretenia, sinó que s'ha convertit en un mer tràmit informatiu que no s'ha canalitzat per la via adequada i que, amb la deguda informació a la pàgina web, s'hauria pogut evitar.

Des d'aquesta Sindicatura es considera desitjable, i més operatiu, que en el moment d'iniciar el tràmit s'informi la persona interessada de tota la documentació requerida, per tal de poder finalitzar la gestió, en la mesura del possible, el mateix dia que el ciutadà és atès per videotrucada en el dia i hora convinguts. I això, per garantir

l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, tal com disposa l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'Institut Municipal d'Hisenda ha de millorar l'eficàcia en el compliment de les obligacions imposades per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, pel que fa referència als drets dels interessats en el procediment administratiu.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que adopti les mesures de correcció necessàries per tal que a través de la pàgina web s'informi, de manera clara i entenedora pels ciutadans, d'aquells supòsits en què caldrà acreditar la representació de les persones interessades en els tràmits municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 18 d'octubre de 2021