

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DIRECTA DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I EMPADRONAMENT**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 17 de febrer de 2022, un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura sobre les dificultats amb què es trobava per poder empadronar-se telemàticament.

Exposava que el dia 16 de febrer de 2022 va iniciar el tràmit telemàtic per donar-se d'alta al Padró d'Habitants de Barcelona. En el tràmit telemàtic se sol·licita documentació per acreditar el domicili si és de propietat. Tanmateix, en la descripció del tràmit a la web de l'Ajuntament de Barcelona, en l'apartat referent a "Documentació relativa al domicili on es fa la inscripció al Padró", s'indica que: "Si al rebut de l'impost de béns immobles (IBI) consteu com a titular, no heu d'aportar justificació, es comprova d'ofici".

Atès que ell és titular del rebut de l'IBI en l'adreça en la qual es volia empadronar, no va incloure cap document addicional, seguint les indicacions. No obstant això, el tràmit obliga a incloure documentació acreditativa de la propietat. Així mateix, no hi figura cap opció per tenir en compte el que es diu sobre l'IBI en la descripció del tràmit. Per aquest motiu, per tal de poder complir el tràmit, va haver d'adjuntar un certificat de pagament de l'IBI de l'habitatge.

Prosegueix exposant que, en data 17 de febrer de 2022, va rebre un correu en què l'instaven a presentar la documentació d'acreditació de la titularitat de l'habitatge, sense fer referència al tema de l'IBI. Aquest correu no donava la possibilitat d'afegir explicacions, ni tampoc donava l'opció de presentar un recurs.

Explica que va enviar un correu per explicar aquesta incidència a l'adreça [imhad@bcn.cat](mailto:imhad@bcn.cat), aconseguida per un altre tràmit, al qual se li respon indicant novament que s'ha d'iniciar de nou el tràmit, sense donar cap opció a presentar l'escrit. La resposta també especifica que el tràmit no és responsabilitat de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), sinó de la Gerència de Recursos.

Expressa que la ciutadania vol realitzar els tràmits d'una manera àgil i eficaç, i que no ha de conèixer les competències de l'organigrama de l'Ajuntament; per aquest motiu, considera que la gestió dels tràmits municipals és millorable. En el seu cas, ha hagut de dedicar-hi molt de temps, de forma innecessària.

### **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 considerar convenient consultar el Departament de Població i Processos Electorals per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada. Atesa la necessitat del tràmit d'empadronament, la gestió es va realitzar telefònicament i s'ha rebut la resposta per correu electrònic.

Per aquest motiu i d'acord amb el principi d'economia administrativa, no s'ha efectuat petició d'informe a l'alcaldia.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 22 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va poder verificar que el ciutadà havia iniciat el tràmit d'alta d'empadronament al portal el dia 16 de febrer de 2022. En el tràmit inicial, va adjuntar la còpia del DNI i el rebut de l'IBI.

Amb aquesta informació ja es podria realitzar la tramitació, atès que el personal tramitador de la DIAC disposen de sistemes per contrastar la titularitat de l'IBI.

Tot així, el dia 17 de febrer 2022, es va fer un requeriment a l'efecte que el sol·licitant adjuntés "Documentació acreditativa de la titularitat de l'habitatge". Aquest requeriment es deriva d'un error per part del tramitador/a, atès que el protocol preveu que es pugui verificar la titularitat mitjançant la consulta de les dades de l'IBI.

Aquell mateix dia, el ciutadà va donar resposta adjuntant les pròpies indicacions que figuren en el tràmit, i indicant que, segons la informació publicada al tràmit, no calia acompanyar cap altre document.

El dia 18 de febrer de 2022, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) va donar resposta al sol·licitant verificant que el tràmit s'havia finalitzat satisfactòriament.

### **CONSIDERACIONS**

En primer lloc, és necessari assenyalar que, en el moment en què s'emet aquesta resolució, el ciutadà ja ha pogut formalitzar adequadament i resoldre la tramitació del seu empadronament, d'acord amb el que estableix l'article 15 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local. Cal recordar que l'empadronament genera uns drets a la ciutadania i que, per tant, és fonamental que aquest tràmit es pugui realitzar amb la màxima celeritat, sempre que es disposi de les condicions necessàries.

També es vol destacar que el Departament de Població i Processos Electorals ha estat àgil i ha col·laborat amb la Sindicatura, per tal que aquesta pogués vetllar de forma adequada pels drets del ciutadà.

Es a través d'aquest departament que s'ha pogut confirmar que el tràmit havia pogut finalitzar-se. També s'ha pogut constatar que el que ha dificultat la realització del tràmit

David Bondia Garcia

ha estat un error material, motiu pel qual s'ha demanat al ciutadà l'aportació d'una sèrie de dades que no eren necessàries. Si no s'hagués produït aquest error, l'interessat hauria pogut tramitar el seu empadronament d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, també s'han pogut detectar alguns aspectes sobre els quals convé reflexionar.

D'una banda, a les instruccions sobre l'empadronament que figuren a la web municipal diu que, si al rebut de l'IBI, la persona consta com a titular, no s'ha d'aportar justificació i que es comprova d'ofici. Aquesta Sindicatura considera, per tant, que en cas de ser titular de l'IBI, amb el DNI seria suficient per fer aquesta comprovació d'ofici i no caldria aportar la documentació acreditativa (tampoc el rebut de l'IBI).

D'altra banda, i com ja s'ha assenyalat en anteriors ocasions, seria necessari que, en les tramitacions telemàtiques, es pogués comptar amb un telèfon de suport, en cas de dubtes o incidències. D'aquesta forma, es podria facilitar i agilitzar la tramitació, d'acord amb el principi de qualitat de la informació i els serveis electrònics, que recull l'article 5 de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Barcelona

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona ha estat ajustada a dret, tot i que pot millorar en eficàcia.

En conseqüència, emeto la següent recomanació:

- **Recomanar al Departament de Població i Processos Electorals** que es revisi la coherència entre el tràmit telemàtic d'empadronament i les instruccions de la web municipal, pel que fa a la documentació relativa al domicili, en el cas de les persones titulars de l'IBI.
- **Recomanar al Departament de Població i Processos Electorals** que valori, conjuntament amb la DIAC, la possibilitat de poder implementar un telèfon de suport a la tramitació.

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, març de 2022