

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A GESTIÓ DE TRIBUTS**

### **ANTECEDENTS**

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

En data 28 de setembre de 2021, un despatx de serveis professionals, en nom i representació de dos ciutadans, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.

La promotora de la queixa va formular la sol·licitud el 7 de desembre de per duplicitat en l'autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IVTNU).

El 8 de gener de 2021 i el 15 de gener de 2021 va reiterar la petició. La resposta municipal va ser que estava en tramitació.

#### **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 dirigir-se a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 5 d'octubre 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 29 de novembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que la sol·licitud formulada va tenir entrada de forma errònia en un servei que no gestiona les sol·licituds de devolucions.

Informen que el 29 de setembre de 2021 va tenir entrada la sol·licitud de devolució, amb la qual es va tramitar la devolució. Va ser aprovada en data 1 d'octubre de 2021 i es va fer efectiva en data 18 d'octubre de 2021 mitjançant transferència al compte bancari de la interessada.

## CONSIDERACIONS

### 1. Quant a la devolució d'ingressos

Com s'ha indicat en altres ocasions, l'existència d'un error en la resolució d'un procediment administratiu no pot considerar-se un fet estrany en un entorn de amb un elevat nombre de tramitacions administratives i actes successius, molt d'ells repetitius. Cal presumir que són situacions inconscients i, per tant, no volgudes, si bé evitables amb un increment de l'atenció i la revisió de les tasques realitzades.

En el cas que ens ocupa, l'IMH reconeix l'existència d'un error en la gestió de la petició de devolució d'ingressos indeguts. Convé posar de manifest que, un cop la petició de devolució d'ingressos va tenir entrada en el servei que gestiona aquest tràmit, l'IMH va trigar divuit dies a fer efectiva la devolució, per la qual cosa va donar compliment estricte a les previsions de la Llei general tributària.

A més, des d'aquesta Sindicatura volem posar en valor que l'IMH informi que s'han adoptat les mesures pertinents per tal que no es torni a donar aquesta situació.

### 2. Quant a la petició d'informació

Una qüestió diferent és el malestar que explica la promotora de la queixa per les respostes rebudes a través de la plataforma d'atenció en línia. En les dues ocasions que va sol·licitar informació (8 de gener de 2021 i 15 de juny de 2021) se li va respondre que "segons les nostres bases de dades, la instància es troba en fase de tramitació. Una vegada s'hagi dictat la Resolució, es notificarà al domicili indicat a aquestes efectes".

A la vista de les explicacions facilitades per l'IMH, sembla evident que aquestes respostes no s'adiuen amb el **principis de bona administració**, atès que la instància presentada ni tan sols estava en el servei que havia de gestionar-la.

Aquesta institució entén que aquesta no és la informació que ha de facilitar una Administració eficaç, ni tampoc la que espera rebre la ciutadania, que té el dret a conèixer els motius del retard i a obtenir una resolució per part de l'Administració. La **bona administració** s'identifica amb una organització eficient, propera i que fomenta una bona comunicació de manera que les persones interessades puguin conèixer quin és el funcionament intern de l'aparell administratiu.

Per a la ciutadania, pot resultar comprensible que **excepcionalment** es produeixi una dilació motivada per l'acumulació d'expedients o, fins i tot, per un error involuntari dels serveis municipals en la seva tramitació.

Des d'aquesta Sindicatura entenem que quan es donen aquests supòsits i les persones interessades acudeixen a l'Administració per reclamar una resposta, com és el cas que ens ocupa, l'Administració hauria de donar una explicació clara i suficient sobre el motiu del retard, tot i que cap norma ho prevegi de forma expressa. Creiem que aquesta forma d'actuar acostaria l'Administració a la ciutadania, amb

David Bondia Garcia

independència de quin sigui el sentit final de la decisió adoptada. A més, estaria en harmonia amb els compromisos de qualitat de la Carta de Serveis del mateix IMH.

El principi de bona administració i eficàcia dels serveis públics estan recollits al dret de la Unió Europea (articles 41 i 42 de la Carta de Drets Fonamentals), als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen comptar amb una Administració eficaç i que presti amb qualitat el major nombre de serveis, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania; és a dir, una Administració que resolgui el problemes que l'afecten.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aprovada l'any 2000, menciona, en l'article XXIII, en relació amb l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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'Institut Municipal d'Hisenda ha estat ajustada a dret, però no eficaç quant a la informació facilitada a la persona interessada.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que, en el cas que no li resulti possible complir els terminis previstos, informi la part interessada sobre els motius del retard.

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