

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A RECAPTACIÓ I GESTIÓ TRIBUTÀRIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de setembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard en la resposta a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts referida a l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO).

El juliol de 2019, el tècnic responsable de l'obra que havia de realitzar la ciutadana va presentar un comunicat immediat d'obres, efectuant de manera telemàtica l'autoliquidació per l'ICIO i la taxa per serveis urbanístics per un import de 2.329,00 €.

El mes de març de 2020, va efectuar una primera pròrroga de la llicència, per la qual va satisfer una taxa de 160,00 €. Manifestava que els va ser impossible tramitar una segona pròrroga de manera telemàtica i que van rebre la trucada d'un tècnic de l'Ajuntament dient-los que el pagament de la primera pròrroga no els constava com a realitzat.

Explicava que, per resoldre l'inconvenient del tràmit telemàtic d'aquesta segona pròrroga i poder continuar amb l'obra, el tècnic els va comunicar que la única solució era tramitar un altre comunicat i sol·licitar la devolució d'ingressos indeguts.

El 5 novembre de 2020 va presentar un nou comunicat immediat i va efectuar una nova autoliquidació per l'ICIO i la taxa per serveis urbanístics per un import de 2.771,00 €. Simultàniament, va presentar davant el Districte de Sarrià-Sant Gervasi una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.

Al no rebre resposta a la instància anterior, el 29 d'abril de 2021 va presentar una segona petició en els mateixos termes.

En el moment de presentació de la queixa no havia rebut cap resposta.

David Bondia Garcia

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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Sarrià-Sant Gervasi i a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 de setembre de 2021, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 30 de novembre de 2021, el Districte de Sarrià-Sant Gervasi va remetre a aquesta Sindicatura la informació sol·licitada. L'escrit exposa que, el 4 de novembre de 2021, l'IMH va procedir a retornar definitivament a la persona interessada la quantitat sol·licitada, finalitzant la tramitació de l'expedient de devolució d'un ingrés indegut.

CONSIDERACIONS

Els articles 220 i 221 de la *Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre*, estableixen que, en el procediment de devolució d'ingressos indeguts, el termini màxim per notificar **la resolució expressa serà de sis mesos** des de la presentació de la sol·licitud.

L'article 20 del *Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003 en matèria de revisió en via administrativa aprovat pel Reial decret 520/2005*, estableix que, reconegut el dret a devolució, **es procedirà de forma immediata a la seva execució**.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat en moltes ocasions que és coneixedora de l'elevat nombre d'expedients i la càrrega de treball de serveis municipals com l'IMH, que dificulta que es pugui donar un compliment estricte als terminis que les normes imposen. Tanmateix, en aquest cas concret, desconeixem en quina data l'IMH va tenir coneixement de l'existència de la sol·licitud de devolució d'ingressos.

En aquest punt, cal recordar que, entre els principis generals d'actuació de les administracions públiques, recollits a l'article 3 de la *Llei 40/2015, de règim jurídic del*

David Bondia Garcia

sector públic, figura el de **prestar un servei efectiu als ciutadans i el d'agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió**. En aquest mateix sentit es pronuncia l'article 21 de la *Llei catalana 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya*.

Per tant, el termini de dotze mesos transcorregut entre la sol·licitud de la devolució d'ingressos indeguts i la devolució efectiva de la quantitat indegudament ingressada **no es pot considerar desproporcionat, però sí excessiu i evitable**.

El principi de **bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics estan recollits al dret de la Unió Europea (articles 41 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 que presti el major nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*, aprovada l'any 2000, menciona en l'article XXIII, quan es refereix a 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 la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució 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 del Districte de Sarrià-Sant Gervasi no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, per no donar compliment als terminis que estableix la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, i el seu reglament general de desenvolupament.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recordar al Districte de Sarrià-Sant Gervasi** l'obligació de tramitar les qüestions que, en matèria tributària, se li plantegen en els terminis legalment establerts.

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.