

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

QUEIXA PRESENTADA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 10 de maig de 2021 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel retard en el retorn del pagament duplicat de l'impost de béns immobles (IBI) d'una plaça d'aparcament.

Exposava el següent:

El 7 de maig de 2020 va satisfer el pagament del rebut de l'IBI per un import de 79,61 €, que estava a nom de la seva excònjuge.

Amb motiu del divorci de mutu acord, es va fer el canvi de nom de la propietat al seu nom. L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) va girar una altra vegada el mateix rebut, amb el mateix número i pel mateix import, però en aquest cas a nom del promotor de la queixa.

Seguint indicacions del servei d'informació municipal 010, el 25 de juny de 2020 va satisfer també l'import d'aquest segon rebut i, el mateix dia, va reclamar via telemàtica la devolució del rebut pagat anteriorment.

En resposta a aquesta reclamació, va ser informat que la hisenda municipal disposava d'un termini de sis mesos per fer la devolució. Com el mes de gener de 2021 encara no s'havia efectuat la devolució, va demanar una cita presencial que es va concretar el 24 de març de 2021 al Districte de l'Eixample. Va explicar el fets exposats més amunt i se li va suggerir que presentés una nova reclamació, que va quedar.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Un cop examinat 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 les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 20 de maig de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta de l'òrgan afectat

En data 14 de juliol de 2022 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit explica la tramitació donada a la reclamació formulada pel ciutadà.

CONSIDERACIONS

L'IMH informa que, en data 14 d'abril de 2020, va tenir coneixement del canvi de titularitat del referit immoble ja que el ciutadà promotor de la queixa va presentar la documentació acreditativa de l'adjudicació del 100 % del bé al seu favor per dissolució de la societat conjugal. Per aquesta raó, el mateix 14 d'abril de 2020, es va modificar la titularitat a la base de dades de l'IBI.

Arran d'aquesta modificació, es va generar un rebut de liquidació d'alta al padró de l'IBI a nom de l'interessat per a l'exercici 2020, i es va anul·lar el rebut emès a nom de la seva excònjuge, també corresponent a l'exercici 2020.

El ciutadà va pagar la liquidació d'alta al padró el 25 de juny de 2020. Per tant, a l'IMH li constaven pagats dos rebuts corresponents a la quota de l'exercici 2020, amb càrrec al mateix compte corrent.

Així mateix, informen que **la reclamació efectuada pel ciutadà el 24 de març de 2021** va ser estimada per resolució del gerent en data 9 de juny de 2021. Es va ordenar la devolució de l'import del rebut, emès a nom de l'excònjuge del promotor de la queixa, prèvia aportació de l'acreditació de la titularitat del compte corrent.

En data 25 de juliol de 2022, el ciutadà va informar a aquesta Sindicatura que el darrer trimestre de l'any 2021 li va ser retornat el pagament fet per duplicat.

Tanmateix, l'IMH **no ha informat aquesta Sindicatura de la tramitació que va donar a la reclamació efectuada pel ciutadà el mateix 25 de juny 2020**, en la qual al·legava la duplicitat de pagament del referit impost. De fet, la resolució de la reclamació de 24 de març de 2021 es produeix un mes després de la petició d'intervenció de la Sindicatura de Greuges, la qual cosa pot portar a pensar que aquesta és la raó de la devolució efectiva.

En aquest punt, convé recordar que 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, un cop reconegut el dret a la 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.

No obstant això, tenint en compte que no es va donar resposta a la petició inicial del ciutadà, considerem que **els quinze mesos transcorreguts** entre la sol·licitud de la devolució d'ingressos indeguts i la devolució efectiva d'aquesta quantitat **és excessiva i evitable**. Això s'ha posat de manifest en la resposta a la reclamació de 24 de març de 2021, que es va resoldre en un termini inferior a sis mesos.

El **principi de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics** estan recollits a la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (article 41), 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.

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

DECISIÓ

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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, ja que no ha donat 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:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que adopti les mesures i disposi els recursos necessaris per agilitzar els procediments de resolució de sol·licituds de devolució d'ingressos per tal de donar compliment als principis d'eficàcia, eficiència i celeritat.

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

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicadegreuges@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat