

## RESOLUCIÓN DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

### QUEJA PRESENTADA RELATIVA AL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN (GESTIÓN Y RECAUDACIÓN)

#### ANTECEDENTES

##### Descripción de los hechos objeto de la queja

En fecha 21 de abril de 2021, el ciudadano presentó una queja ante esta Sindicatura en la que exponía que, en diciembre de 2020, había recibido una carta certificada en su domicilio, situado en Sevilla, donde se le informaba que había sido multado por exceso de velocidad.

La denuncia, de fecha 24 de octubre de 2020, se había producido a través de medios de captación de imágenes (radar).

El reclamante había detectado que se había producido un error. La fotografía que acompañaba la denuncia identificaba un vehículo con un número de matrícula diferente en una cifra a la matrícula original.

Añadía que la multa había sido impuesta en la ciudad de Barcelona, pero que él no había estado en esta ciudad, ya que reside en Sevilla. Añadía que, además, el momento de la denuncia coincidía con la aplicación de medidas de restricción de la movilidad debidas a la pandemia de la Covid-19.

En la queja presentada a esta Sindicatura, el ciudadano manifestaba también las dificultades que había tenido para contactar y obtener una respuesta por parte del Instituto Municipal de Hacienda (IMH).

Realizó diversas gestiones sin obtener ninguna respuesta efectiva. En concreto, en el mes de diciembre de 2020, había intentado contactar telefónicamente con este organismo y había solicitado atención mediante de videollamada. Pero no le había sido posible concertar una hora de atención por falta de citas disponibles.

También manifestaba que la presentación electrónica de recursos producía errores, por lo que finalmente optó por presentar el recurso mediante carta certificada a través de Correos.

Presentó alegaciones el 31 de diciembre de 2020 pero no habían sido resueltas, y el 9 de abril de 2021 le fue notificada una providencia de apremio. Por ese motivo volvió a intentar obtener cita por videollamada con el IMH pero, nuevamente, fue imposible por falta de disponibilidad.

El ciudadano indicaba que fue en esta atención telefónica cuando le informaron que existía la institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

## **Actuaciones realizadas**

Admitida a trámite la queja, la Sindicatura inició la instrucción del expediente. Estudió los hechos y la legislación aplicable con la finalidad de valorar si se habían aplicado los **principios de buena administración** para la salvaguarda de los derechos fundamentales en la ciudad.

Una vez examinado el contenido de la queja y la documentación aportada por la persona interesada, se consideró conveniente dirigirse al **Instituto Municipal de Hacienda** para conocer las intervenciones realizadas en relación a la queja presentada.

En fecha 6 de mayo de 2021, se solicitó a este organismo la información necesaria para el estudio de la queja.

## **Respuesta del órgano afectado**

En fecha 8 de marzo de 2022 esta Sindicatura recibió la información solicitada. El escrito exponía lo siguiente:

### **1. Sobre la pertinencia de la sanción**

Al revisar las actuaciones, se había podido constatar el error en la identificación del vehículo infractor, motivo por el cual se había procedido a resolver favorablemente la instancia presentada por el ciudadano, y se había anulado el expediente sancionador. Se adjuntaba la resolución estimatoria de las alegaciones del ciudadano, de fecha 11 de mayo de 2021.

Por lo general, las denuncias contienen el número de matrícula del vehículo sancionado, cumpliendo así con la obligación de identificar el objeto de la infracción. Asimismo, también se acompañan con una imagen en la que normalmente pueden visualizarse otras características del vehículo, como por ejemplo la marca o el color.

En este caso, lamentablemente no solo se transcribió el número de matrícula del coche de forma errónea, sino que la fotografía era oscura y no se podía apreciar ninguna característica más del vehículo.

Sin embargo, las imágenes de que se disponía permitieron constatar que se había producido un error de transcripción de la matrícula del vehículo.

### **2. Sobre la posibilidad de presentar alegaciones o recursos**

Los trámites de alegaciones o recursos en relación a multas de tráfico, así como la información de las mismas, están disponibles en la oficina virtual de trámites del Ayuntamiento las 24h del día y los 365 días del año.

Ahora bien, para poder efectuar estos trámites, se requiere certificado digital, IdCat Móvil o Clave Pin. Si no se dispone de ninguna de estas opciones, el ciudadano puede

descargarse el impreso de alegaciones y presentarlo en cualquier oficina de registro o enviarlo por correo postal.

El filtraje de las instancias de la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el orden de presentación. Sin embargo, en algunos casos las alegaciones recibidas se remiten directamente al Departamento de Sanciones para agilizar la tramitación y la resolución.

### **3. Sobre los canales de atención ciudadana disponibles**

Existe un teléfono de atención y un correo electrónico de asistencia para las personas contribuyentes que efectúan trámites por internet. También está disponible un teléfono de información de tributos y sanciones del Ayuntamiento de Barcelona (93 153 70 10).

Sobre la disponibilidad de las citas del servicio de atención por videollamada del IMH, cada día, a primera hora de la mañana, se ofrecen citas para la ciudadanía.

## **CONSIDERACIONES**

**El Ayuntamiento ha tardado más de nueve meses en facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la información que se solicitó para resolver la queja.** Ahora bien, cabe destacar que el informe del IMH tiene fecha del 31 de mayo de 2021, aunque no se ha remitido a esta institución hasta el mes de marzo de 2022.

Sea cual sea el motivo del retraso, este plazo supera con creces lo que se puede considerar un tiempo razonable, de acuerdo con los principios de eficiencia y buena administración con los que han de regirse los servicios municipales. Asimismo, **incumple con el deber de colaboración** establecido por el artículo 3.7 de la normativa reguladora de la institución de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprobada por la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Barcelona, en sesión del 19 de enero de 2005).

En relación con el fondo de la queja, realizamos las siguientes consideraciones:

La persona promotora de la queja presentó alegaciones el 31 de diciembre de 2020 y, a pesar de no haber sido resueltas, el 9 de abril de 2021 recibió la notificación de la providencia de apremio.

No fue hasta el 11 de mayo del 2021, apenas unos días después de la petición de información emitida desde la Sindicatura, cuando el IMH revisó el expediente, estimó las alegaciones presentadas por el ciudadano y anuló la sanción impuesta.

Sobre esta cuestión, cabe recordar al IMH la **obligación de resolver las alegaciones de la ciudadanía dentro del plazo establecido por la ley**, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta Sindicatura es conocedora de la carga de trabajo del IMH y de la complejidad añadida que implicaron las restricciones derivadas de la pandemia de la Covid-19. Sin

embargo, como ya hemos expresado en otras ocasiones, la atención a la ciudadanía debe asegurar la máxima calidad posible.

Por otro lado, la norma contempla dar continuidad a la tramitación del expediente si las personas sancionadas no hacen efectivo el pago de la multa, e iniciar así la vía de apremio.

Ahora bien, es necesario que, llegados a esta fase, los expedientes se revisen adecuadamente. De esta forma, se pueden evitar situaciones como la presente, en las que, una vez iniciada la vía de apremio, se estimen las alegaciones y se deje sin efecto la sanción.

## **DECISIÓN**

De acuerdo con lo que dispone el artículo 143 de la Carta Municipal de Barcelona y el Reglamento que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, esta institución tiene como misión valorar si se ha producido un perjuicio. Una vez considerados los hechos y las normas aplicables, se concluye que, en este caso, **la actuación del Instituto Municipal de Hacienda no se ha ajustado a derecho ni ha sido eficaz** ya que se ha impuesto una sanción por error y no se han resuelto las alegaciones del ciudadano en el plazo legalmente establecido.

Por todo lo que se ha expuesto, esta Sindicatura emite la siguiente decisión:

- **Sugerir al Instituto Municipal de Hacienda** que revise correctamente las imágenes de los expedientes antes de incoar expedientes administrativos sancionadores, especialmente antes de dar inicio a la fase de apremio.

Esta resolución se comunicará al órgano municipal competente, se dará cuenta al Plenario del Consejo Municipal en el informe anual reglamentario y se informará a la persona interesada de su contenido.