

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

En data 9 de desembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per la manca de resposta a diferents instàncies dirigides a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), els dies 29 d'abril i 1 de maig de 2021, en què sol·licitava la devolució de l'import de 50 € que va ingressar per error.

Va duplicar el pagament quan va fer efectiu l'import d'una sanció, en matèria de disciplina viària, per mitjà de transferència bancària.

##### 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. Amb aquesta finalitat es va demanar a la promotora de la queixa la presentació de documentació complementària.

Després d'examinar 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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de gener de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 15 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Un cop fetes les comprovacions oportunes respecte del pagament corresponent a l'expedient, s'ha constatat que, en el moment de fer efectiu el primer pagament, es va produir una incidència amb la passarel·la de pagament, per un problema de connexió amb el servidor.

Per aquest motiu l'operació va quedar "en curs" i durant aquest procés es va acceptar el segon pagament, que la interessada va fer pel mateix import, i van resultar processats tots dos pagaments.

S'ha iniciat la tramitació de la devolució de l'import en el compte bancari corresponent a la targeta bancària amb la qual es va efectuar el pagament duplicat i s'ha donat resposta a les instàncies presentades per la interessada.

## **CONSIDERACIONS**

La promotora de la queixa es va dirigir a l'IMH els mesos d'abril i maig del 2021 per demanar la devolució d'un pagament fet per duplicat, per mitjà de targeta bancària.

La resposta facilitada per l'IMH confirma la procedència de la reclamació feta per la promotora de la queixa, ja que s'ha comprovat el pagament duplicat de la sanció reclamada.

Tot i que finalment s'hagi resolt la qüestió plantejada, la Sindicatura vol recordar que ha supervisat altres expedients de queixa per manca de resposta a les devolucions d'ingressos indeguts per diverses circumstàncies.

La nostra institució pot entendre que puntualment es puguin produir errades o problemes de connectivitat en el sistema de gestió dels pagaments. Ara bé, un cop detectats o posats en coneixement de l'Administració, aquesta ha de tenir en compte els **principis generals d'actuació**, previstos a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, entre els quals figuren el servei efectiu als ciutadans, l'**eficàcia i l'eficiència**.

En conseqüència, els serveis municipals haurien d'actuar amb la màxima diligència per donar resposta a la ciutadania, d'acord amb el que hauria de ser una bona administració.

L'IMH, en resposta a anteriors recomanacions de la Sindicatura relatives a la resolució d'instàncies o recursos de la ciutadania, ha posat de manifest que treballa per a la millora contínua, amb l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència administrativa.

Si bé la Sindicatura és conscient d'aquest esforç i del volum d'expedients que es gestionen, es vol posar de nou l'accent en el fet que aquesta millora tingui en compte la **resolució àgil i eficient dels expedients que, com el present, no requereixen anàlisis ni estudis en profunditat, sinó una simple constatació comptable**.

D'aquesta manera, **la devolució de l'import ingressat per mitjà de targeta bancària hauria d'assimilar-se a l'operació de devolució de diners que, de manera fàcil i immediata, fa qualsevol establiment comercial**.

Així mateix, com ja s'ha dit en ocasions anteriors, **ha estat necessària la intervenció de la Sindicatura de Greuges de Barcelona per iniciar els tràmits de revisió i devolució de l'import reclamat**.

## 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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMH no ha estat ajustada a dret ni eficaç**. Tot i que s'ha produït la devolució de l'import, la persona interessada ha hagut de dur a terme diverses gestions per aconseguir la resolució d'uns fets fàcilment constatables. Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que té l'obligació legal de resoldre i notificar, dins el termini legalment establert, la resolució dels recursos i les qüestions que plantegi la ciutadania.
- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que treballi per agilitzar la resposta de les peticions, reclamacions o recursos fàcilment constatables, en especial la devolució de pagaments fets per mitjà de targeta bancària.

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.