

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 11 de desembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, fins l'any 2020, gaudia de la bonificació de l'Impost de Béns Immobles (IBI) per la seva condició de família nombrosa. Tanmateix, el primer rebut del període corresponent a l'any 2021 el va rebre sense bonificació, tot i mantenir la condició de família nombrosa.

Explicava que, amb posterioritat al cobrament del primer rebut, va trucar al servei d'informació ciutadana 010 i li van dir que aquest tràmit no es podia gestionar telemàticament. En conseqüència, el 19 d'abril de 2021, va remetre un escrit a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) explicant la situació i adjuntant la resolució de la Direcció General de Prestacions Socials de la Generalitat que acreditava la seva condició de Família Nombrosa. Això no obstant, les següents fraccions corresponents al mateix període també les va rebre sense bonificació.

Afegia que, des del 3 de desembre de 2021, estava intentant aconseguir cita prèvia amb l'Institut Municipal d'Hisenda i que, a través del 010, va ser informada que l'única manera de fer aquest tràmit era per correu postal ordinari.

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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 13 de gener de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta de l'òrgan afectat

En data 15 de març de 2022 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de resposta explicava quina ha estat la gestió duta a terme arran de la petició de la ciutadana.

CONSIDERACIONS

L'IMH informava que:

La bonificació de l'IBI per a famílies nombroses es tramita d'ofici per l'Administració tributària municipal i s'aplica en el rebut de l'impost sobre béns immobles d'acord amb la informació sobre les famílies nombroses facilitada pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat.

Quan no s'aplica la bonificació, tal com ha succeït en aquest cas, és perquè aquella Administració no ha informat en aquest sentit. És a dir, d'acord amb les dades que constaven a l'IMH, en aquest cas no s'acreditava el compliment dels requisits exigits per atorgar la bonificació. Quan això succeeix, d'acord amb allò que preveu l'Ordenança fiscal 1.1 reguladora de l'impost, la persona interessada ha de sol·licitar la bonificació. I ho ha de fer dins dels terminis de l'article 99 de l'Ordenança fiscal general.

Així, i amb motiu de la sol·licitud formulada per la ciutadana el 19 d'abril de 2021, el gerent de l'Institut Municipal d'Hisenda va resoldre favorablement la seva petició en data 18 de gener de 2022. Un cop comprovat que tenia la condició de titular de família nombrosa i reunia la resta de requisits per gaudir del benefici fiscal, d'acord amb les previsions de l'article 9.6 de l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost, va reconèixer a la interessada la bonificació del 80 % en la quota líquida de l'impost sobre béns immobles corresponent al seu domicili habitual **amb efectes a 1 de gener de 2021**

En la conversa telefònica mantinguda el 27 de juliol de 2022, la persona promotora de la queixa ens ha confirmat que ha rebut la notificació de la resolució i que, efectivament, la seva **petició ha estat resolta favorablement**.

1. Sobre el termini en què es notifica la resolució

Aquesta Sindicatura ha constatat que la resolució relativa al reconeixement de la condició de família nombrosa amb la categoria general és de data 9 de febrer de 2021. Per tant, l'Institut Municipal d'Hisenda **ha donat compliment, pel que fa a les bonificacions**, al que disposa l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost.

Una altra qüestió és el termini en què s'ha notificat la resolució del procediment. En aquest sentit, convé recordar que l'article 136.4 del Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desplegament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs, estableix un **termini màxim de sis mesos per notificar la resolució**. En el mateix sentit s'expressa l'Ordenança Fiscal General aprovada pel Plenari del Consell Municipal, en data 23 de desembre de 2021 i publicada al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de 24 de desembre de 2021.

La resolució i notificació de la petició de la ciutadana s'ha produït nou mesos després i fora del termini que fixen les normes citades.

Tot i haver superat el límit temporal legalment establert, 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 ara l'IMH. Aquesta situació dificulta que es pugui donar un compliment estricte als terminis que les normes imposen.

2. Sobre la possibilitat d'efectuar tràmits electrònics

Quant a la possibilitat de formalitzar online el tràmit que sol·licitava la ciutadana, l'IMH informa que **des de l'1 d'octubre de 2021**, el tràmit es troba disponible online a l'Oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona amb el títol «Bonificacions de la quota de l'impost sobre béns immobles», i s'ha d'efectuar amb certificat digital o IdCAT Mòbil.

En aquest sentit, aquesta Sindicatura aplaudeix l'estratègia de millora contínua i treball proactiu de l'IMH per tal que la tramitació electrònica sigui la forma habitual dels procediments. El valor d'aquesta tasca consisteix a assolir de manera progressiva una Administració més eficient que permeti estalviar tràmits innecessaris als ciutadans, i reforçar així les seves garanties davant l'Administració.

Quan la ciutadana necessitava efectuar el tràmit objecte de la queixa, l'única forma possible era per correu postal. Aquest mitjà resulta obsolet en el context actual de digitalització de la societat.

La Sindicatura de Greuges reconeix els esforços que efectua l'IMH per facilitar els tràmits als i a les contribuents i millorar la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania, proporcionant-los totes les facilitats per al compliment de les seves obligacions. L'ús d'aquests canals contribueix a millorar l'eficàcia i eficiència públiques, així com la relació amb la ciutadania. Per tant, la digitalització dels tràmits és **una manifestació del principi de bona administració**.

Els principis de bona administració i l'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, tot respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Així mateix, 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 ha estat ajustada a dret però no eficaç** ja que no ha donat compliment a les obligacions que l'imposa el Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, i l'Ordenança Fiscal General.

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 reconeixement de beneficis fiscals, 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.