

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 15 de desembre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, des de principis del 2018, tenia dificultats per fer un canvi de titularitat de l'impost sobre béns immobles (IBI).

L'any 2013, junt amb el seu marit, va comprar un local per treballar-hi. En aquell moment l'IBI anava a nom d'ells dos. Posteriorment, tots dos van constituir una societat que gestionava el local, i van posar l'IBI a nom d'aquesta comunitat de béns, aportant l'escriptura de constitució de la comunitat.

A primers de l'any 2018 van haver de tancar la comunitat de béns i van anar a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) per fer, novament, el canvi de titularitat a nom d'una altra empresa. Explicava que va ser informada que aquest tràmit s'havia de fer en línia.

Manifestava que, des de llavors, havia intentat fer el tràmit de manera telemàtica, però li havia estat impossible. El 30 de desembre de 2019 va obrir una petició en què informava de les dificultats per accedir a la pàgina web en què s'havia de dur a terme la tramitació. El 9 de gener de 2020 se li va donar resposta per informar-la de la conveniència de comprovar els nous requisits tècnics. El mateix dia 9 de gener obre una segona petició, en què informa que la pàgina web no li permet fer la tramitació, amb l'error: "el camp nom excedeix el límit".

Deia que, des del 2018, no estaven pagant l'impost per no haver pogut fer el tràmit correctament. El 25 d'agost de 2021 van poder fer la tramitació en línia, però manifestava que no havia rebut cap resposta a la tramitació formalitzada.

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.

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 dels òrgans afectats

En data 14 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les gestiones dutes a terme per donar resposta a la petició de la ciutadana, així com l'estat de gestió dels IBI corresponents als períodes 2018, 2019, 2020 i 2021, relatius a l'immoble de referència.

CONSIDERACIONS

1. Dades registrades a la base de dades de l'IMH

L'IMH informa que, consultades les seves bases de dades i amb la informació manifestada per la ciutadana, han constatat que:

- en data 10 de juliol de 2015, la interessada va efectuar sol·licitud de canvi de titular de l'IBI mitjançant l'Oficina Virtual de Tràmits. Atès que no aportava cap documentació, se li va requerir i la va presentar el dia 15 de juliol de 2015 mitjançant instància presentada al Districte de Sants-Montjuïc. Aquesta sol·licitud es va tramitar a l'Institut Municipal d'Hisenda; es va posar com a nou titular i es va domiciliar el pagament del tribut al compte sol·licitat.

- a l'IMH no li consta que, a principis de l'any 2018, la ciutadana es personés a les oficines d'aquest organisme. Sí que hi va anar en data 26 d'octubre de 2018, quan va ser informada que el tràmit de canvi de titular de l'IBI corresponent a una comunitat de béns s'havia d'efectuar pels canals establerts a aquell efecte, concretament:

- A l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament, mitjançant el tràmit "Canvi de titular de l'impost sobre béns immobles".
- Mitjançant instància presentada al registre electrònic, a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament o per correu postal.

A l'IMH no li consta que en data 26 d'octubre de 2018 hagués presentat cap instància al seu registre.

Expliquen que a la bústia del ciutadà de la interessada hi consten dues consultes:

- La fitxa de data 30 de desembre de 2019, en la qual la interessada manifesta problemes per accedir a l'espai personal de la seva empresa. L'Ajuntament respon en data 9 de gener de 2020 per facilitar-li l'enllaç web en el qual s'informa dels requisits tècnics d'accés.
- La fitxa de data 9 de gener de 2020, en la qual la interessada manifesta que vol efectuar el tràmit de canvi de titular de l'IBI i que no pot emplenar el formulari perquè li retorna l'error "el camp nom excedeix el límit". L'Ajuntament respon en data 10 de gener de 2020 per informar-la que **aquest tràmit no requereix certificat digital** i que, per tant, pot fer-lo sense identificar-se digitalment.

2. Dificultats de la ciutadana per realitzar tràmits telemàtics

La ciutadana va aportar a la Sindicatura una còpia de pantalla en què es constata que la tramitació que va donar lloc a la consulta de 30 de desembre de 2019, retornava un “error genèric”. Aquesta consulta va ser resposta per l’Ajuntament el 9 de gener de 2020, com s’ha indicat, facilitant a la ciutadana l’enllaç per comprovar el requisits tècnics per accedir-hi:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/technical-requirements>

El mateix dia 9 de gener de 2020, la interessada obre una segona incidència. Se li dona resposta el 10 de gener de 2020, per informar-la que la tramitació no requereix certificat digital i facilitar-li l’enllaç web on podia formalitzar el tràmit: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001213>.

Tanmateix, **no es dona resposta a la qüestió que ella plantejava: la dificultat per omplir el camp “nom” del formulari, que és obligatori.**

La ciutadana exposa en la seva queixa que aquest darrer enllaç web la redirigia a una pàgina que no era el tràmit sol·licitat. No obstant això, hem pogut comprovar que l’adreça web és correcta i porta directament a la tramitació que demanava.

La Sindicatura entén que la primera incidència obeïa a un problema tècnic puntual i que l’Ajuntament va informar la ciutadana degudament. En canvi, **la resposta donada a la segona incidència no té res a veure amb la consulta que va fer la ciutadana, que era que no podia omplir el formulari.**

En aquest punt convé recordar que l’article 12 de la Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que les administracions públiques han d’assistir en l’ús de mitjans electrònics les persones interessades que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l’obtenció de còpies autèntiques.

El fet que els mitjans electrònics fallin pot preocupar les persones usuàries de l’administració electrònica. Els problemes derivats de l’ús dels mitjans electrònics, com ara que el registre no estigui en funcionament, que la informació no sigui accessible per un error o que una sol·licitud no es pugui enviar perquè no s’han omplert tots els camps sol·licitats, és una realitat que encara acompanya el desenvolupament de l’Administració electrònica.

L’ús dels mitjans electrònics fa que les administracions públiques siguin més eficaços i més properes a la ciutadania i faciliten la comunicació d’aquesta amb les administracions públiques. D’aquesta manera, **els mitjans electrònics constitueixen un instrument idoni per aconseguir una bona administració.**

El **principi de bona administració** ha de guiar les actuacions de les administracions públiques en les seves relacions amb la ciutadania i, entre d’altres finalitats, persegueix donar una resposta adequada a les seves necessitats, **cosa que no va ocórrer en aquest cas.**

3. Canvi de titularitat de l'IBI: quina és la documentació necessària?

L'IMH també informa que la ciutadana, en data 24 d'agost de 2021, va efectuar la sol·licitud 65100461 de canvi de titular de l'IBI mitjançant l'Oficina Virtual de Tràmits, en la qual va aportar l'escriptura de compravenda de l'immoble de data 30 d'octubre de 2013, **i el tràmit es conclou** perquè l'IMH diu que: "ja consten incorporades a les nostres bases de dades les dades de l'escriptura aportada".

L'IMH explica que els subjectes passius de l'impost estan obligats a presentar les declaracions de modificació de titularitat dels immobles en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de l'escriptura pública o el document en què es formalitzi la variació. Així ho estableix l'article 12è c) de l'ordenança fiscal 1.1, reguladora de l'impost: <https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/normativa/2021-01/1.1-ordenanca-fiscal-reguladora-de-limpost-sobre-bens-immobles.pdf>.

L'òrgan municipal també exposa que la interessada és coneixedora de com s'ha d'efectuar aquest tràmit i de les seves obligacions fiscals, ja que consten dues sol·licituds presentades mitjançant l'Oficina Virtual de Tràmits, una l'any 2015 i una altra l'any 2021, i que se la va informar sobre això quan es va personar a l'IMH.

Tanmateix, l'IMH diu que:

- en la sol·licitud presentada l'any 2021, **hauria d'haver aportat l'escriptura de tancament de la comunitat de béns i l'escriptura d'aportació d'aquest immoble a la societat**, i no l'escriptura de compra del local de l'any 2013 que ja figurava a les nostres dades;
- **no ens consta que en tots aquests anys la interessada hagi efectuat la sol·licitud de canvi de titular de l'IBI aportant la documentació corresponent**, i tampoc ens consta que hagi efectuat el pagament de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a l'aportació a una societat d'aquest immoble.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquestes afirmacions ens generen dubtes. En primer lloc, si en data 24 d'agost de 2021 la ciutadana va aportar l'escriptura de compra de l'immoble i es va formalitzar el tràmit de canvi de nom, no s'entén que es tramités sense les escriptures corresponents. En segon lloc, sorprèn que s'hagin efectuat dos canvis de titularitat i que a l'IMH no li consti que, en tots aquests anys, la interessada hagi efectuat la sol·licitud de canvi de titular de l'IBI aportant la documentació corresponent.

Així doncs, de la informació facilitada per l'IMH podem fer dues interpretacions:

- que les escriptures esmentades són necessàries per formalitzar el canvi de nom. En aquest cas, l'IMH no ha actuat correctament, atès que caldria haver-les requerit a la interessada abans de concloure el tràmit;
- que es tracta d'una documentació prescindible, atès que, pel que sembla, s'ha fet la tramitació en dues ocasions sense que l'hagi aportada.

Per tant, es fa difícil sostenir que “la interessada és coneixedora de com s’ha d’efectuar aquest tràmit”, perquè de les consideracions fetes per l’IMH, la Sindicatura tampoc té clara quina és la documentació que cal per formalitzar aquest tràmit ni si aquesta documentació és imprescindible o no.

A més, volem posar en relleu que a l’enllaç web en què es pot formalitzar el tràmit de canvi de titularitat de l’impost i, més concretament, **a l’apartat documentació**, hi diu:

Per fer el tràmit cal aportar un dels documents següents:

- Certificació o nota simple del Registre de la Propietat actualitzada on consti la descripció completa de l’immoble.
- Escriptura de compravenda.
- Acceptació d’herència.

L’enllaç web no fa referència a la documentació que l’IMH ha sol·licitat a la ciutadana. Per tant, es conclou que **la informació que es facilita a la pàgina web no és completa**.

En aquest punt, convé tenir en compte que l’article 53.1 f) de la Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, exposa que les persones interessades tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.

Com hem afirmat en altres ocasions, des d’aquesta institució coneixem 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 a la ciutadania, i reforçar així les seves garanties.

Tanmateix, volem recordar que **una bona administració ha de preveure mecanismes per simplificar les actuacions de gestió dels tributs**, com és el cas dels canvis de titularitat. En particular, caldria facilitar el màxim possible els tràmits que hagin d’efectuar les persones contribuents per si mateixes, de manera que quan la ciutadania formalitzi tràmits que cal fer obligatòriament a través de les pàgines web municipals, tingui garantit que la informació per al tràmit i procediment que ha de seguir estigui completament actualitzada.

Així, amb la intenció de contribuir a la voluntat decidida de l’IMH en aquesta estratègia de millora, des de la nostra institució considerem que, a més de l’assistència personalitzada als ciutadans i ciutadanes en matèria tributària, és convenient que els portals electrònics disposin d’una **informació completa, clara, precisa** i amb un llenguatge entenedor i adequat que els faciliti tant l’exercici dels seus drets com el compliment dels seus deures tributaris.

Des d’aquesta Sindicatura es vol recordar que la Carta de serveis de l’Institut Municipal d’Hisenda, aprovada el 3 de juliol de 2020, té entre els seus objectius facilitar a la ciutadania l’exercici dels seus drets i obligacions, i **entre els seus compromisos de qualitat, fer les coses fàcils a les persones contribuents**.

4. Possibilitat de fraccionar el pagament del deute pendent

No obstant això, és cert que la ciutadana no pot desconèixer les seves obligacions tributàries, i l'IBI és un impost que es paga any rere any. Tal com ella mateixa explica a la petició, volia canviar el compte de càrrec de l'impost, de la qual cosa es dedueix que, en data 9 de gener de 2020, ja estava domiciliat.

En aquest sentit, l'IMH informa que consten com a pendents de pagament els impostos sobre béns immobles d'aquest local a nom de XXXX en període de constrenyiment (procediment pel qual s'efectua el cobrament dels deutes vençuts i no satisfets en el període voluntari de pagament), corresponents al quart trimestre de l'any 2017, primer i quart trimestre de l'any 2018, i tots els trimestres dels anys 2019, 2020 i 2021.

Els deutes tributaris i altres de dret públic, la titularitat dels quals correspon a l'Ajuntament de Barcelona, es poden fraccionar en qualsevol moment, ja sigui en període voluntari com en període executiu, quan la situació econòmica financera de la persona contribuent li impedeixi transitòriament fer-ne el pagament. Per tant, si la ciutadana així ho demana, caldria que l'IMH valori aquesta possibilitat, sempre que es compleixin els requisits i les condicions fixades per l'Ordenança Fiscal General.

Els principis **de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics** es recullen 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 disposar d'una Administració que presti el màxim 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, atès que no ha donat compliment a allò que disposen els articles 12 i 53.1 f) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que adopti les mesures necessàries per tal de facilitar el màxim possible aquells tràmits que les persones contribuents hagin de fer per si mateixes i de manera obligatòria a través de les pàgines web municipals.

- **Suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda** que actualitzi la documentació necessària per formalitzar el tràmit de canvi de titularitat de l'impost de béns immobles al seu lloc web.
- **Recordar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que el dret de la ciutadania a una bona administració suposa el deure correlatiu de l'Ajuntament a implementar canals que garanteixin una informació clara i precisa dins dels estàndards d'una prestació òptima del servei.

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.