

## 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

El 8 de febrer de 2022 l'interessat va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'exigència del cobrament en fase de constrenyiment d'una sanció en matèria de disciplina viària. Explica i documenta que el 21 de juliol de 2021, quan va retirar el seu vehicle del dipòsit municipal, ja va fer-ne efectiu el pagament, junt amb el corresponent a la taxa pel servei de la Grua Municipal i el cost de l'estada al dipòsit.

L'import de la sanció era de 200 euros, que es van reduir a 100 euros per l'aplicació de la bonificació de pagament immediat. Constava com a fet denunciat "estacionar en zones senyalitzades per a ús exclusiu de vehicles conduïts o ocupats per persones titulars [...]". S'hi indicava, com a lloc de la infracció, la Gran Via de les Corts Catalanes, a l'altura del número 1008.

Posteriorment, el mes d'agost d'aquell any, l'Ajuntament li va notificar un nou expedient sancionador per infracció de circulació per idèntiques circumstàncies (el 20 de juliol de 2021, a les 12 hores i 58 minuts, davant el número 1010 de la Gran Via de les Corts Catalanes, per "estacionar en zona exclusiva per a vehicles per a persones amb discapacitat". Només es diferenciaven pel número de la mateixa via (1008 i 1010).

El ciutadà, el 25 d'agost de 2021, va presentar un escrit de queixa a l'Ajuntament. Exposava dificultats per contactar amb el servei d'atenció no presencial de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), a on se l'havia dirigit per tractar el seu problema. El dia 14 de setembre de 2021 va rebre una resposta en què se l'informava que **la seva incidència havia estat derivada al Departament de Comptabilitat** i que es posarien en contacte amb ell.

En data **22 de desembre de 2021, el servei d'atenció no presencial** (Departament de Relacions amb el Contribuent, IMH) **comunicava a l'interessat que la qüestió plantejada no es podia resoldre des d'aquell canal i que calia presentar un escrit d'al·legacions dirigit al Departament de Multes de l'IMH.**

El promotor de la queixa va presentar l'escrit d'al·legacions el dia 7 de gener de 2022, per via de registre electrònic, però en aquell moment ja s'havia notificat la provisió de constrenyiment.

El 28 de febrer de 2022 l'interessat va comunicar a la Sindicatura que ja s'havia practicat una retenció en el seu compte bancari per l'import de la sanció, una situació que li generava molta angoixa.

## **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.

Després d'examinar el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada, es va considerar convenient dirigir-se a l'IMH per conèixer el tractament motivat que es volia donar al recurs presentat per la persona interessada.

**El dia 16 de febrer de 2022** es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

En resposta a les comunicacions de la Sindicatura instant la revisió de l'expedient, el dia 1 de març de 2022 l'IMH va informar que s'havien traslladat les demandes de la Sindicatura als departaments corresponents i que hi donarien resposta tan aviat com fos possible. Posteriorment, el 21 de març de 2022 es va indicar que s'estava gestionant la resposta de l'expedient.

**El dia 26 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.** L'escrit exposa el següent:

### **1. Sobre les actuacions dutes a terme des de l'IMH**

S'indica que consten presentats dos recursos d'alçada.

**S'ha constatat la duplicitat al·legada**, ja que per la mateixa denúncia es van incoar per error dos expedients sancionadors, el primer, el dia de la infracció (20 de juliol de 2021), i el segon, quan el reclamant va retirar el vehicle del dipòsit municipal (21 de juliol de 2022). Quan es va donar d'alta el vehicle al dipòsit es va gravar, per error, el mateix número de denúncia amb una data d'infracció diferent, però amb la mateixa informació relativa a la matrícula, hora i lloc de la infracció. Això va donar lloc a dues denúncies diferenciades entre si per la data de comissió de la infracció i la generació de dos expedients sancionadors.

Tal com manifesta l'interessat, aquest va abonar l'import de la sanció quan va retirar el vehicle, però va restar pendent de cobrament l'altre expedient, que no va quedar anul·lat i va seguir el procediment, de manera que es va iniciar la via de constrenyiment per fer-ne efectiu el pagament.

La provisió de constrenyiment es va notificar al domicili fiscal de l'interessat i, després de dos intents en dies i hores diferenciats, en ambdós casos amb resultat "absent", va ser dipositada a la bústia. Tot seguit es va procedir a embargar el compte bancari de l'interessat.

En data 11 de març de 2022, la Regidoria de Comerç, Mercats, Règim Intern i Hisenda va dictar una resolució estimatòria dels recursos presentats per l'interessat i va ordenar el reintegrament de les quantitats embargades indegudament, amb els interessos de demora que hi poguessin correspondre. En el moment d'emetre l'informe, la resolució es trobava en procés de notificació.

## 2. Sobre l'atenció telefònica al ciutadà

S'informa que el 25 d'agost de 2021, la persona interessada va trucar al servei d'atenció telefònica 010. Segons el que consta en els registres consultats, van informar-lo que, en relació amb els fets reclamats, havia de presentar una al·legació, però l'interessat va dir que no hi estava d'acord. Per aquesta raó, la persona que va atendre la fitxa IRIS oberta arran de la consulta va decidir trametre la petició al Servei d'Atenció al Contribuent de l'IMH.

Fins a aquell moment s'havia actuat d'acord amb el que estipula el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348, que regula les comunicacions per IRIS i que disposa que qualsevol comunicació ciutadana que tingui un procediment establert queda fora de l'àmbit d'aplicació d'aquell decret i, en especial, entre altres supòsits, les sol·licituds i les denúncies com a modalitat d'inici de procediments administratius. En conseqüència, la comunicació feta per l'interessat el 25 d'agost de 2021 no es podia considerar efectuada pel canal adequat per iniciar un procediment.

Tanmateix, el servei d'atenció no presencial, tenint en compte que en aquell moment hi havia una incidència amb la passarel·la de pagament, tal com establia el procediment en aquells casos, va requerir la documentació per tal que el Departament d'Administració i Comptabilitat pogués valorar si es tractava d'un d'aquells supòsits. Un cop confirmat que no es tractava d'un d'aquells casos es va retornar al servei d'atenció no presencial, el qual, **sense tenir en compte que ja s'havia iniciat d'ofici el procediment de revisió, va informar novament la persona interessada que havia de presentar un escrit d'al·legacions.**

## CONSIDERACIONS

Aquesta Sindicatura vol posar de manifest que les informacions rebudes per part de l'IMH sobre el cas no incorporen dades concretes del moment en què es va iniciar la revisió d'ofici de l'expedient. Aquest fet no permet constatar si va iniciar-se arran de la petició d'informació efectuada des de la Sindicatura, com passa en moltes ocasions, o per altres mecanismes interns (tot i que, molt possiblement, coincideix en el temps).

D'altra banda, creiem oportú mencionar que aquesta institució va tenir coneixement de la resolució estimatòria dels recursos a través de l'interessat mateix, tot i les demandes reiterades d'informació que havíem efectuat i en les quals insistíem que havíem detectat una més que evident duplicitat de càrrecs i demanàvem corregir la situació.

Finalment, també cal destacar que la resolució notificada a l'interessat, a diferència de la informació que va rebre posteriorment la Sindicatura, indicava que el ciutadà havia de dur a terme determinades gestions per aconseguir la devolució de l'import embargat:

[S]i les multes anul·lades han estat pagades pot sol·licitar la devolució del seu import per Internet amb certificat digital, o bé es pot descarregar l'imprès de devolució d'ingressos indeguts des d'aquest link [...]. L'imprès degudament complimentat es pot presentar en qualsevol de les oficines d'atenció al ciutadà dels districtes, per correu certificat o a l'IMH.

En aquests moments, ens consta que s'ha fet efectiva la devolució de l'import cobrat indegudament.

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'IMH l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura a fi que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

## 1. Sobre la duplicitat d'expedients

La duplicitat d'expedients de disciplina viària generats per error en el moment de retirar un vehicle del dipòsit municipal i pagar la sanció **és un supòsit que ha estat objecte d'expedients de queixa anteriors supervisats per la Sindicatura.**

Sobre aquesta qüestió, des de l'IMH es va informar la Sindicatura que s'havia detectat l'origen d'aquestes duplicitats i, en conseqüència, s'havia revisat el protocol d'actuació.

Atès que aquest problema continua sent motiu de queixes per part de la ciutadania, **seria convenient revisar el procediment que s'aplica a fi d'evitar que es produeixin situacions que generen perjudicis a la ciutadania.**

## 2. Sobre la resposta als escrits que presenta la ciutadania

La Sindicatura, amb motiu de la resolució d'expedients de queixa anteriors, ja ha indicat que la manca de resolució d'al·legacions o recursos fàcilment constatables per l'Administració sovint comporta que la ciutadania hagi de fer múltiples accions i tràmits per defensar els seus interessos.

Aquesta situació encara pren més transcendència quan, com en el cas present, les queixes de la ciutadania es fonamenten en errors de gestió de l'Administració mateixa a la qual es dirigeix i quan, a més, arriba a fer-se efectiu el cobrament per via de constrenyiment.

Tot i que en un primer moment el reclamant no va gestionar la seva reclamació de manera adequada, ha hagut d'invertir el seu temps per aconseguir esmenar un error de l'Administració i obtenir la devolució d'un import cobrat indegudament per via de constrenyiment. A més, això ha passat tenint en compte que el 14 de setembre de 2021 des del servei d'atenció no presencial de l'IMI es comunicués al ciutadà el següent:

L'informem que hem derivat la seva incidència al Departament de Comptabilitat. Un cop s'hagi resolt ens posarem en contacte amb vostè.

Per tant, amb independència de si s'havien produït errades en la gestió de processos, un fet aliè i desconegut per l'interessat, aquest va rebre una comunicació segons la qual s'informava que s'estava atenent i resolent el seu cas. En conseqüència, l'IMH disposava de la informació i hauria d'haver cercat la manera de canalitzar i gestionar la situació més àgilment.

Cal recordar que, en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que estableix els principis generals que han de regir l'actuació de les administracions públiques, hi trobem els d'eficàcia, servei efectiu a la ciutadania i bona fe, entre altres.

## 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, tot i que finalment s'han resolt favorablement els recursos interposats pel ciutadà i s'ha retornat l'import cobrat indegudament, **l'actuació de l'IMH no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, atès que s'ha arribat a practicar un embargament de compte com a conseqüència d'una duplicitat de càrrecs arran d'un error de l'Administració mateixa que l'interessat ja havia comunicat.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** l'obligació legal d'actuar d'acord amb els principis que regeixen l'actuació de l'Administració, en especial la revisió dels recursos que formula la ciutadania, que ha de permetre detectar errors que la ciutadania posa de manifest davant l'Administració.
- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que revisi el procediment pel que fa a la recaptació que es produeix quan, en el moment de retirar vehicles dels dipòsits municipals, la ciutadania fa efectiu el pagament de la sanció, a fi d'evitar duplicitats en els càrrecs.

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.