

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 26 d'octubre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Havia presentat tretze instàncies (n'adjuntava onze), davant l'Institut Municipal d'Hisenda en les quals al·legava la prescripció de sancions i impostos relatius al seu vehicle i no havia rebut resposta. En va presentar vuit l'11 de març de 2021; una, el 19 d'abril de 2021; una altra, el 19 de setembre de 2021, i, la darrera, l'11 de febrer de 2022.

En data 10 de novembre de 2022, el promotor de la queixa va comparèixer a la Sindicatura de Greuges de Barcelona i va exposar el següent:

- Aportava un certificat de deute pendent, de data 21 d'octubre de 2022, en el qual constaven rebuts impagats entre els anys 2000 i l'any 2022, corresponents a l'impost de vehicles de tracció mecànica, multes de trànsit, taxa pels serveis de grua municipal i preu de recollida de residus.
- El dia 25 d'octubre de 2022, va ser atès a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) i va demanar com podia fraccionar el deute. Va ser informat que aquest tràmit l'havia de fer de manera virtual. I així ho va fer el dia següent.
- El dia 26 d'octubre de 2022, va rebre un correu electrònic de l'IMH on se l'informava que no es podien fraccionar els deutes que es trobessin en fase d'embargament fins que finalitzés el període de vint dies de la retenció dels diners al compte.

- El ciutadà manifestava de manera inequívoca la seva voluntat de satisfer el deute pendent amb l'Ajuntament de Barcelona i sol·licitava ser informat concretament de:
 - quins dels deutes que tenia amb l'Ajuntament estaven en fase d'embargament,
 - quins eren els deutes per als quals podia demanar l'ajornament,
 - com podia liquidar el deute al més aviat possible.

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 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 les instàncies presentades. També es va demanar que es concertés cita prèvia amb el ciutadà a fi de donar resposta a la informació i a les gestions que demanava.

El dies 4 i 10 de novembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a les instàncies presentades pel ciutadà i la gestió respecte a la cita prèvia demanada.

CONSIDERACIONS

1. Les instàncies presentades pel ciutadà

L'IMH informa que es van acumular les instàncies presentades per l'interessat. En data 24 de novembre de 2022, es va dictar una proposta de resolució en sentit parcialment estimatori, la qual li va ser notificada un cop signada per l'òrgan competent.

D'una banda, es va comprovar que la notificació de les sancions i taxes no es va fer correctament i, en conseqüència, es va produir la seva prescripció.

D'altra banda, es va confirmar la fermesa de les sancions en 5 dels expedients sancionadors.

En aquest punt convé assenyalar que l'article 14.2.I del Reial decret llei 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL), disposa que el recurs de reposició s'ha de resoldre en el termini d'un mes, comptat des de l'endemà de la seva presentació.

Doncs bé, tenint en compte les dates d'interposició dels recursos i que la resolució parcialment estimatòria no es va dictar fins al 24 de novembre de 2022, i amb posterioritat a la intervenció d'aquesta Sindicatura, hem de concloure que s'ha excedit el termini previst per la norma.

Tanmateix, aquesta Sindicatura no desconeix l'elevat volum d'expedients sancionadors que tramita l'IMH i malgrat les mesures per a la millora contínua que es van implementant progressivament en els àmbits organitzatiu i tecnològic, en determinades ocasions no és possible complir els terminis establerts per la normativa. És per això que l'IMH revisa constantment els seus processos, per tal de reduir el terminis de resolució.

2. El resultat de l'atenció al promotor de la queixa

En primer lloc, des d'aquesta Sindicatura volem agrair a l'IMH que, un cop va rebre la petició d'aquesta Sindicatura de concertar cita prèvia amb el ciutadà, hi contactés de manera immediata i, així, poder donar solució a les qüestions que plantejava.

Així, el 15 de novembre de 2022, el Departament de Relacions amb Contribuents de l'IMH va contactar telefònicament amb l'interessat per donar-li cita prèvia, per ser atès presencialment a l'IMH.

L'IMH informa que el ciutadà va manifestar que, transitòriament, no podia acudir-hi i va reiterar la seva petició d'efectuar el pagament fraccionat del deute pendent. Davant d'aquesta petició, l'IMH va recuperar la seva sol·licitud de fraccionament de data 26 d'octubre de 2022, i es va formalitzar i atorgar, en data 15 de novembre de 2022, el fraccionament, del qual s'ha traslladat una còpia a aquesta Sindicatura.

Per últim, l'IMH també assenyala que la decisió d'anul·lar per prescripció algunes de les sancions incloses en el deute fraccionat és **posterior a la tramitació d'aquest fraccionament**. Per aquest motiu, l'interessat haurà de comparèixer novament a l'IMH per revisar-lo, en el termini d'un mes des de la recepció de la notificació de la resolució.

Això es deu al fet que els fraccionaments que incorporen deutes afectats per una resolució administrativa o judicial es cancel·len d'ofici, tal com s'informa les persones interessades en la mateixa resolució.

A la resolució s'adjunta el full de requeriment de dades bancàries, per si fos procedent la devolució d'ingressos indeguts, un cop aplicada la compensació d'ofici del deute pendent en executiva.

En el cas que ens ocupa, hem de concloure que **l'actuació de l'IMH ha estat guiada pel principi de bona administració**, atès que, sense renunciar al principi de legalitat, ha atès la petició del ciutadà, de manera eficaç i eficient i buscant la millor solució possible a les qüestions plantejades.

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, 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 que sigui capaç de resoldre els problemes de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, 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. 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**.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que continuï treballant en la implementació de mesures tècniques i organitzatives per donar compliment als terminis de resolució establerts en matèria de gestió tributària.

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.