

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

- El 30 d'agost de 2022, se li va lliurar personalment al seu domicili la notificació de provisió de constrenyiment d'una presumpta infracció de trànsit. Deia que no li havien notificat la denúncia.
- El 2 de setembre de 2022, va fer el pagament. Manifestava que, a conseqüència dels fets exposats, no havia tingut l'oportunitat de defensar-se ni d'acollir-se al pagament amb import reduït.
- El mateix dia 2 de setembre, manifestava que havia presentat un recurs de reposició per al qual, en data de presentació de la queixa, no havia rebut resposta.

##### 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 la queixa presentada.

El dia 10 d'octubre 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 16 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

### **CONSIDERACIONS**

#### **1. Quant a la pràctica de la notificació en període voluntari de pagament**

La denúncia correspon a una infracció per excés de velocitat per raó de la via, la qual va ser captada a través de mitjans autoritzats de captació i reproducció d'imatges, d'acord amb l'article 89.2. c, de la Llei de Seguretat Viària.

L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) adjunta una còpia de l'expedient, en el qual s'inclou una foto-denúncia de la infracció de data 9 d'abril de 2022. S'adjunta, també, documents acreditatius de la validesa del certificat de verificació del cinemòmetre (dispositiu dissenyat per mesurar la velocitat de circulació d'un vehicle i registrar-ne les dades de les mesures efectuades).

A més, es documenta que el dia 9 de maig de 2022, a les 11.33 hores i a les 22.18 hores, respectivament, es va intentar notificar personalment l'esmentada denúncia al domicili que consta en el registre de la Direcció General de Trànsit, amb resultat "absent - deixat a la bústia".

Posteriorment, el dia 19 de maig de 2022 es va procedir a la publicació edictal (<https://extranet.boe.es/arde/?csv=BOE-N-2022-e151275a5341383edf4e0d5ddc16ff1da30fd6b4>). Aquest extrem s'acredita amb una còpia del Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) de 19 de maig de 2022 de l'anunci de l'IMH d'acord d'incoació d'ofici de diferents expedients sancionadors instruïts, atès que la notificació no s'ha pogut efectuar de manera presencial al domicili tot i haver-se intentat, entre els quals es relaciona el cas del present expedient.

Així mateix, també s'inclou a l'informe de resposta una còpia de la provisió de constrenyiment, la qual consta lliurada al titular i en el mateix domicili en data 30 d'agost de 2022.

De la informació facilitada per l'IMH es dedueix que per part d'aquest organisme **es va donar compliment al procediment legalment establert**, de manera que queda acreditat que es va procedir amb els preceptius intents de notificació segons les dates i horaris assenyalats.

Convé recordar que la pràctica de les notificacions de les denúncies en matèria viària està regulada als articles 89 i següents del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (LSV).

En concret, l'article 90 disposa que aquestes notificacions s'han de fer a l'adreça electrònica viària i que, si la persona denunciada no en té, s'haurà de fer al domicili que hagi indicat en el procediment i, si no n'hi ha, al domicili que consti en els registres de l'organisme autònom Prefectura Central de Trànsit.

El punt 3 d'aquest article, en relació amb el supòsit que la notificació es faci arribar al domicili de la persona interessada, disposa que, si no hi és i ningú no se'n fa càrrec, s'ha de deixar constància d'aquesta circumstància en el procediment sancionador, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar, i s'ha de tornar a fer en els tres dies següents. Si tampoc no és possible el lliurament, s'ha de donar per acomplert el tràmit i s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de l'Estat (BOE). Transcorregut el període de vint dies naturals des de la publicació de l'anunci de notificació en el BOE, s'entén que aquesta notificació ha estat feta i es dona per acomplert el tràmit.

Així mateix, els articles 109 i següents de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, contenen pronunciaments anàlegs en relació amb el procediment de notificació, i l'article 167 del mateix text fixa els motius d'oposició contra la providència de constrenyiment.

Aquesta Sindicatura conclou que, analitzats els fets i la legislació aplicable, es constata que **s'ha aplicat el principi de bona administració**, en el sentit que s'ha seguit en tot moment el procediment establert i que s'ha intentat notificar la denúncia en el mateix domicili on s'ha notificat la provisió de constrenyiment.

## **2. Quant al recurs potestatiu de reposició**

Pel que fa al recurs potestatiu de reposició esmentat, l'IMH informa que no consta presentat davant l'Ajuntament.

A la documentació aportada a la Sindicatura pel promotor de la queixa figura un escrit amb el títol “recurs de reposició” signat en data 2 de setembre de 2022.

El ciutadà aporta els correus electrònics dirigits a l'adreça electrònica [ajuntament.respon@bcn.cat](mailto:ajuntament.respon@bcn.cat) que es transcriuen a continuació:

1) Primer correu enviat i resposta donada per l'Ajuntament:

**dv. 02/09/2022 19:17**

[ajuntament.respon@bcn.cat](mailto:ajuntament.respon@bcn.cat)

Acusament de rebut #LMQ3305

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana

Les dades de la vostra petició són les següents:

Codi de la petició: LMQ3305

Portal de tràmits

En qualsevol moment podeu conèixer l'estat de la vostra petició mitjançant el següent

(enllaç)

Si us plau, no respongueu directament a aquesta adreça de correu electrònic ja que no és operativa i no rebreu resposta.

Gràcies per utilitzar aquest servei.

Ajuntament de Barcelona

**dl. 05/09/2022 09:31**

[ajuntament.respon@bcn.cat](mailto:ajuntament.respon@bcn.cat)

Resolució #LMQ3305

Senyor Alemany,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 2 de setembre de 2022, amb codi LMQ3305, sobre portal de tràmits.

Us comuniquem que, per a poder informar adequadament el que ens demaneu, cal que indiqueu el nom del tràmit que desitgeu realitzar. Així mateix, disposeu del llistat de tràmits relacionats amb multes visitant l'enllaç següent de l'Oficina Virtual de Tràmits ([bcn.cat/tramits](http://bcn.cat/tramits)):

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/search-result?keyword=&topics=2005&isFilter=false>

Atentament,

-----  
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Ajuntament de Barcelona  
-----

2) Segon correu enviat i resposta donada per l'Ajuntament:

**dv. 05/09/2022 9.43**

[ajuntament.respon@bcn.cat](mailto:ajuntament.respon@bcn.cat)

Acusament de rebut #LMQ3305-02

Benvolgut ciutadà / benvolguda ciutadana

Les dades de la vostra petició són les següents:

Codi de la petició: LMQ3305-02

Portal de tràmits

En qualsevol moment podeu conèixer l'estat de la vostra petició mitjançant el següent

(enllaç)

Si us plau, no respongueu directament a aquesta adreça de correu electrònic ja que no és operativa i no rebreu resposta.

Gràcies per utilitzar aquest servei.

Ajuntament de Barcelona

**dj. 08/09/2022 10:44**

ajuntament.respon@bcn.cat

Resolució #LMQ3305-02

Senyora Alemany,

Responem a la vostra comunicació rebuda el 5 de setembre de 2022, amb codi LMQ3305-02 sobre portal de tràmits.

Segons la vostra consulta anterior, de referència LMQ3305, ens indicàveu que el formulari no us permetia corregir nom i cognoms. Malgrat que no indiqueu el nom exacte de la gestió que voleu fer, entenem que es tracta d'un recurs contra una notificació de constrenyiment, en què alguna incidència no us permet de finalitzar el tràmit amb èxit.

Per tal que puguem detectar-la, necessitem veure la trajectòria amb tota la informació fins que es produeixi l'error. Per això, cal que iniciu el tràmit de nou de des de l'Oficina virtual de l'Ajuntament de Barcelona, captureu una per una totes les pantalles fins que l'aplicació us mostri el missatge de l'error i les incluiu totes en un arxiu.

Després, cal retornar a la primera pàgina del tràmit, iniciar una consulta nova a través de l'opció "Necessiteu Ajuda?", adjuntant-hi l'arxiu amb les captures de pantalla.

Si ja heu tramès el recurs per altre canal que el telemàtic, no cal que en repetiu l'operació, doncs arribarà al departament corresponent per tal de resoldre'l.

Us agraïm la participació i restem a la vostra disposició per a futures comunicacions.

Atentament,

-----  
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Ajuntament de Barcelona

Al correu de data 5 de setembre de 2022, en el qual es resol la petició #LMQ3305, se li indica correctament l'enllaç web en el qual presentar el recurs: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/search-result?keyword=&topics=2005&isFilter=false>

Al correu de data 8 de setembre de 2022, en el qual es resol la petició #LMQ3305-02, també se li indiquen els passos a seguir per informar dels impediments que li generava el formulari web.

També, a la provisió de constrenyiment rebuda pel promotor de la queixa en data 30 d'agost de 2022, a l'apartat "Recursos", s'informa que el recurs i la possible documentació que adjunti es pot presentar:

- Per internet: [ajuntament.barcelona.cat/hisenda](http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda) a "Al·legacions i recursos".
- Als registres d'entrada municipals situats a les oficines d'atenció ciutadana.
- A qualsevol registre de l'Administració de l'Estat o de la Generalitat de Catalunya.

- Per correu certificat a qualsevol oficina de correus.

A la vista de l'exposat, si bé es desprèn que si bé la voluntat del ciutadà era presentar el recurs a través de la plataforma virtual de tràmits, el cert és que **no consta cap número d'instància d'entrada en el registre electrònic municipal ni a cap altre organisme públic.**

En tot cas, la competència per conèixer i resoldre un recurs de reposició, en el supòsit que hagués estat efectivament interposat, no correspon a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, sinó a l'òrgan que hagi dictat l'acte administratiu que s'impugna.

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.**

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.