

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 23 de setembre de 2022 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 14 d'octubre de 2021 va fer el pagament de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys naturalesa urbana (plusvàlua) relatiu a la transmissió *mortis causa* de la meitat indivisa d'un immoble.
- Posteriorment, l'Institut Municipal d'Hisenda li va notificar una provisió de constrenyiment pel cobrament de la quantitat ja pagada.
- Va fer diverses reclamacions (la darrera, per instància de 28 de febrer de 2022). També es va presentar en dues ocasions a les oficines de l'Institut Municipal d'Hisenda, on li van comunicar que s'havia duplicat per error i que constava pagada.
- En data 23 de setembre de 2022, li havien retingut 800 € al compte.

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 6 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 25 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 duplicitat de l'impost

L'IMH informa que, consultada la base de dades de recaptació municipal, s'han comprovat els fets següents:

- En data 8 de juliol de 2021, l'IMH va emetre, a nom de la interessada, la proposta de liquidació provisional de l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), meritada per la transmissió *mortis causa* de la finca, mitjançant rebut en la qual s'informava del termini i el lloc per presentar al·legacions en relació amb aquesta liquidació. Aquest document no permet fer el pagament.
- Transcorregut el termini per fer al·legacions, sense que la interessada en presentés cap, es va continuar amb el procediment i en data 15 d'octubre de 2021 es va emetre la liquidació definitiva.
- En finalitzar el període voluntari de pagament, sense que aquest s'hagués efectuat, es va iniciar el procediment de constrenyiment pel seu cobrament, i es va emetre la providència de constrenyiment i la diligència d'embargament, mitjançant la qual, en data 23 de setembre de 2022, es va ordenar la retenció de l'import de 847,88 euros del compte bancari de la interessada. **Aquesta retenció va ser aixecada en data 27 de setembre de 2022**, després que la interessada fos atesa per l'IMH el mateix dia a través de videotrucada i comprovar-se que constava pagada la liquidació provisional.
- Revisat el cas, s'ha constatat que, malgrat que el document de proposta de liquidació provisional no disposa de codi de barres i que **en aquest s'indica explícitament que no es pot utilitzar per fer el pagament**, la persona interessada va voler pagar i amb aquesta intenció va trucar en data 14 d'octubre de 2021 al telèfon 010 d'atenció ciutadana.

- En el Servei 010, per facilitar el pagament d'altres obligacions, el personal d'atenció sí que té la possibilitat de processar un cobrament sense necessitat d'un codi de barres, **només amb el número de rebut que s'indica a la proposta de liquidació provisional. Aquest és el motiu** pel qual, tal com consta a la base de dades de recaptació municipal, la interessada va poder pagar la liquidació provisional.

Detectada aquesta circumstància, i a fi d'evitar que una situació similar es pugui repetir, **l'IMH ha donat instruccions perquè es modifiqui el programa informàtic** de manera que es bloquegi al 010 l'opció de cobrar propostes de liquidació provisionals.

Fins que aquesta modificació no estigui implementada en el sistema s'han donat les instruccions al servei 010 perquè informin en aquest sentit les persones que vulguin fer un pagament amb un document d'aquest tipus.

Aquesta Sindicatura vol posar de manifest que quan es produeixen errors com aquest, si bé es tracta de situacions imprevistes i no volgudes, és evident que afecten els drets de les persones interessades i el principi de seguretat jurídica. Tanmateix, tot i que es dugui una bona pràctica per prevenir l'aparició d'incidències, la possibilitat que apareguin errors en la gestió no es pot eliminar absolutament.

En aquest punt, escau destacar que el **principi de coordinació administrativa**, recollit a l'article 103.1 de la Constitució espanyola, l'article 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, i els articles 2.1, 6.1 i 55 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. Aquest principi ha estat interpretat pel Tribunal Constitucional (STC 32/1983, de 28 d'abril) com la fixació de mitjans i sistemes de relació que facin possible la informació recíproca i l'homogeneïtat tècnica, per tal d'evitar actuacions divergents i reduir disfuncions entre els òrgans de l'Administració pública per aconseguir una unitat d'actuació.

Aquesta Sindicatura valora molt positivament que, per part **de l'IMH, ja s'hagin adoptat mesures de manera immediata per evitar situacions** com la descrita per la promotora de la queixa. Les tecnologies aplicades a la gestió dels procediments de les administracions públiques permeten agilitar-los, tramitar de manera més eficaç una elevada càrrega de treball, facilitar la relació entre les parts, facilitar l'accés als procediments i, per tant, garantir més transparència en l'actuació de l'Administració pública.

2. Quant a la reclamació interposada

En aquest punt l'IMH informa que, en relació amb les reclamacions presentades per la persona interessada, la instància de data 28 de febrer de 2022 i la instància de data 3

de maig de 2022, mitjançant les quals la persona interessada sol·licitava l'anul·lació de la liquidació continguda en la provisió de constrenyiment i la devolució de l'import retingut per l'embargament, es van resoldre acumuladament en l'expedient número 2022RCAL0002XXX. En data 9 de novembre de 2022, el gerent de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona va dictar resolució mitjançant la qual es disposa:

- Estimar les reclamacions.
- Anul·lar el procediment executiu iniciat per al cobrament de la liquidació definitiva de l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana.
- Aplicar l'import pagat mitjançant la liquidació provisional a la liquidació definitiva.

En conseqüència, no escau retornar les quantitats retingudes, ja que l'embargament es va aixecar i, per tant, no es va fer efectiu.

Tanmateix, convé assenyalar que l'article 14.2.I del 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, els recursos van ser interposats el 28 de febrer i 3 de maig de 2022 i la resolució estimatòria no s'ha dictat fins al 10 de novembre de 2022, i amb posterioritat a la intervenció d'aquesta Sindicatura. Per tant, des de la data d'interposició del recurs fins a la seva resolució s'ha excedit el termini previst per la norma.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat moltes vegades que és coneixedora del gran nombre d'expedients i la càrrega de treball de serveis municipals com l'IMH, que dificulta que es pugui donar un compliment estricte als terminis que les normes imposen. Tanmateix, aquest termini de resolució, si bé s'ha de considerar excessiu i evitable, no ha causat un greuge econòmic a la persona interessada atès que, detectat l'error per l'òrgan municipal, es va procedir de manera immediata a l'aixecament de la retenció practicada.

El principi de **bona administració** i d'eficàcia dels serveis públics està recollit al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de Drets Fonamentals), 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. Aquest dret implica comptar amb una administració que presti el major 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.

Així mateix, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aprovada l'any 2000, menciona en l'article XXIII, quan es refereix 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. 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**, ja que no ha donat compliment al termini establert a l'article 14.2 i) del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

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

- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** l'obligació legal de resoldre les qüestions que se li plantegin en matèria tributària dins els terminis legals o, si més no, dins un termini de temps raonable.

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.