

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

- En el marc d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística, se li van imposar tres multes coercitives.
- Contra aquestes sancions va interposar un recurs d'alçada que va ser estimat per Resolució del gerent del Districte de Ciutat Vella de 25 de febrer de 2022.
- En data 22 de juliol de 2022, manifestava haver dirigit un escrit a l'Institut Municipal d'Hisenda, del qual no disposava de número de registre, sol·licitant la devolució de les quantitats esmentades i 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 24 de novembre, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 21 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la petició del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. La instància presentada pel ciutadà

L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) informa que, revisat el registre d'entrada, consta que l'interessat va presentar la sol·licitud de devolució mitjançant una instància de data 11 d'octubre de 2022 (se n'adjunta una còpia).

No consta que hagués presentat cap altre escrit amb anterioritat a aquesta data ni tampoc amb posterioritat a la data de la resolució del gerent del Districte de Ciutat Vella (25 de febrer de 2022).

En aquest sentit, l'interessat va adjuntar a la queixa formalitzada davant aquesta Sindicatura un escrit dirigit a l'IMH amb data 22 de juliol de 2022. Tanmateix, tot i haver-li estat requerit, no va poder aportar el document en qüestió degudament registrat. Per tant, hem de concloure que, si bé es desprèn que la seva voluntat era presentar-lo, el cas és que no consta cap número d'instància d'entrada en el registre electrònic municipal ni a cap altre organisme públic.

2. La tramitació de la devolució sol·licitada

La instància presentada en data 11 d'octubre de 2022 es va assignar inicialment al Departament de Serveis Jurídics - Secretaria del Districte de Ciutat Vella. En data 25 d'octubre, es va fer arribar la documentació al Servei de Devolucions de l'Institut Municipal d'Hisenda (òrgan competent en fer la gestió de la devolució) per a la tramitació de la devolució que es deriva de la resolució de la Gerència de Ciutat Vella.

Un cop revisada la documentació presentada per l'interessat, es va comprovar que en la documentació adjunta a la sol·licitud de data 11 d'octubre de 2022 no constava l'aportació de dades bancàries del compte on procedir a la devolució.

En data 2 de desembre de 2022, es va aprovar la remesa de devolucions que incloïa la devolució del càrrec al mateix compte de l'embargament. També es va sol·licitar al

Departament d'Administració d'Ingressos i Comptabilitat que iniciés les gestions per a la devolució dels imports cobrats.

L'IMH exposa que, a causa del volum elevat de sol·licituds de devolució que han tingut entrada en el Servei de Devolucions en aquest període, no es va poder atendre la sol·licitud amb anterioritat a la recepció de la queixa de la Sindicatura de data 24 de novembre de 2022.

Val a dir que l'IMH no va tenir coneixement de la tramitació de la devolució fins al 25 d'octubre de 2022. Tan bon punt va disposar de la documentació, va tramitar la devolució d'ingressos reconeguda per la resolució de la Gerència del Districte de Ciutat Vella, en data 25 de febrer de 2022.

En aquest punt, convé recordar que els articles 220 i 221 de la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, (LGT) estableixen que en el procediment de devolució d'ingressos indeguts el termini màxim per notificar la resolució expressa serà de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud.

L'article 20 del Reglament general de desenvolupament de la LGT en matèria de revisió en via administrativa aprovat pel Reial decret 520/2005 estableix que, reconegut el dret a devolució, es procedirà de forma immediata a la seva execució.

Per tant, la tramitació de **l'expedient de devolució d'ingressos feta per l'IMH ha estat eficaç i ajustada a dret**, atès que ha donat compliment als terminis que preveu la norma.

Una altra qüestió és el temps que el districte de Ciutat Vella va trigar a traslladar la resolució de la gerència a l'IMH que, com s'ha dit, és l'òrgan competent per a la gestió de la devolució.

L'article 17 de la LGT estableix que el procediment per al reconeixement del dret a la devolució d'ingressos indeguts es pot iniciar d'ofici. Per tant, entenem que un cop el Districte de Ciutat Vella, en data 25 de febrer de 2022, va emetre la resolució per la qual s'anul·laven les multes coercitives a l'interessat i es reconeixia el seu dret a la devolució, **hauria d'haver fet arribar sense demora aquesta resolució a l'IMH** perquè es procedís de manera immediata a la seva execució.

Aquesta Sindicatura vol posar de manifest que quan es produeixen disfuncions com aquesta, si bé es tracta de situacions no volgudes, és evident que afecten els drets de les persones interessades.

En aquest punt, escau destacar 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 als 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.

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. 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 al Districte de Ciutat Vella** que, en la tramitació dels procediments de devolució d'ingressos indeguts, extremi la diligència per donar trasllat de la documentació que correspongui a l'òrgan competent per fer la gestió de la devolució.

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.