

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 20 de febrer de 2023, una fundació privada va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 31 de maig de 2021, el gerent de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) va resoldre estimar la devolució de les quotes indegudament ingressades corresponents a l'impost de béns immobles (IBI) dels exercicis 2003 i 2004, relatives a un immoble.
- En data 9 de març de 2022, la Fundació va presentar un escrit davant l'Institut Municipal d'Hisenda sol·licitant la devolució reconeguda.
- En data 22 de novembre de 2022, va reiterar la petició.
- En dates 22 de novembre de 2022, 23 de desembre de 2022 i 31 de gener de 2023, van concertar sengles cites presencials a l'IMH per informar-se de les raons del retard. A les dues primeres cites se'ls va comunicar que l'IMH contactaria amb la fundació i, a la darrera, que la devolució no s'havia practicat per una incidència informàtica.
- En data 20 de febrer de 2023, no havia rebut la devolució reconeguda.

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 febrer de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

CONSIDERACIONS

1. La devolució d'ingressos indeguts

L'IMH informa que la resolució del gerent de l'Institut Municipal d'Hisenda, de data 31 de maig de 2021 va estimar la devolució de les quotes dels exercicis 2003 i 2004. Els càrrecs objecte de la devolució estaven pagats en període voluntari; el seu pagament constava en l'antic programa de recaptació.

La incidència informàtica que ha impedit fer la devolució ha consistit en la impossibilitat de traspasar els càrrecs de l'antic programa al nou SAP Recaptació.

En aquest punt, convé recordar que els articles 220 i 221 de la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, 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 Llei 58/2003 en matèria de revisió en via administrativa, aprovat pel Reial decret 520/2005, estableix que, un cop reconegut el dret a la devolució, **es procedirà de forma immediata a la seva execució.**

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat en moltes ocasions 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, considerem que el **termini de 24 mesos** transcorregut entre la resolució estimatòria de la devolució de les quotes i la devolució efectiva de la quantitat indegudament ingressada **és excessiu i evitable**.

2. La incidència informàtica

No s'ha facilitat informació a aquesta Sindicatura sobre quin ha estat l'abast de la incidència informàtica que, durant gairebé dos anys, ha impedit traspasar els càrrecs de l'antic programa al nou programa SAP Recaptació.

La cura en l'adaptació, el funcionament i el manteniment dels recursos informàtics públics es dona per feta. Però, tot i que es dugui una bona pràctica per prevenir l'aparició d'incidències, la possibilitat que aquestes es produeixin no es pot eliminar absolutament.

Les renovacions tecnològiques aplicades a la gestió dels procediments de les administracions públiques permeten agilitzar-los, tramitar de manera més eficaç una gran càrrega de feina, facilitar la relació entre les parts i l'accés als procediments i, per tant, garantir més transparència en l'actuació de l'Administració pública.

Tanmateix, ni la normativa en matèria de procediment administratiu ni la que regula l'administració electrònica estableixen com s'ha d'actuar en supòsits com aquest i quins són els efectes jurídics quan es produeix una incidència informàtica. Si bé es tracta de situacions presumptament imprevistes, és evident que afecten els drets de les persones interessades i el principi de seguretat jurídica, com ha estat aquest cas.

L'IMH informa que, davant la impossibilitat de tramitar la devolució des de SAP Recaptació, s'ha procedit a tramitar **la devolució mitjançant un procediment de caràcter excepcional**, aliè al canal establert de forma general per a la tramitació de les devolucions.

Això no obstant, no s'entén que **el procediment de caràcter excepcional no s'hagi aplicat amb anterioritat** per donar compliment als drets de les persones contribuents i a les mateixes resolucions de l'IMH. Si més no, i atesa l'excepcionalitat del cas, opinem que calia haver posat en coneixement de la Fundació aquesta incidència i les repercussions que tenia en el dret a devolució que li havia estat reconegut.

A l'escrit de l'IMH, de data 3 d'abril de 2023, que dona resposta a la sol·licitud d'informació per part de la Sindicatura de Greuges, s'informa que està previst que es faci efectiva la devolució al mateix compte bancari informat per la Fundació. Aquesta devolució es farà efectiva en les pròximes setmanes, d'acord amb la disponibilitat de Tresoreria.

3. La tramitació dels escrits presentats

Pel que fa als dos escrits mitjançant els quals la persona interessada informava de les dades bancàries i reiterava la sol·licitud de devolució, l'IMH informa que s'han donat per finalitzats ja que s'ha tramitat la devolució i pròximament rebran una comunicació de la Tresoreria de la devolució efectuada.

Sobre aquest punt escau esmentar que l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, obliga l'Ajuntament a donar resposta motivada als escrits presentats per la ciutadania.

El que no sembla admissible, des **dels principis del bon govern i del contingut del dret a una bona administració**, és que la Fundació s'hagi vist obligada a presentar dos escrits i concertar tres cites presencials per demanar el compliment del dret reconegut.

A més, els **principis de bona administració i eficàcia** 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 sigui capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Això inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adrexi a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la, en aquest cas, donar resposta a les instàncies presentades per la Fundació.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com mostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o **recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics**, per exigència constitucional (articles 9.1; 9.3; 103.1 i 106 CE), i la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

Convé recordar els **principis de bona administració i eficàcia**, que es troben reconeguts 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.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta 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. 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 ni eficaç** per no donar compliment al que disposa l'article 20 del Reial decret 520/2005, de 13 de maig.

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.