

## 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 16 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 11 gener de 2023, va presentar un escrit davant l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), en què sol·licitava la devolució d'ingressos indeguts, corresponent a la bonificació del 95% de l'import de l'impost de béns immobles (IBI) de l'exercici fiscal 2021, atès que l'habitatge objecte de l'impost estava cedit a la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona.
- En el moment 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 20 de juny 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 12 de setembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la petició formulada per la ciutadana.

## CONSIDERACIONS

### 1. La Borsa d'Habitatges de Lloguer

La Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona ofereix serveis de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles persones llogateres amb l'objectiu de garantir l'accés a l'habitatge a la vegada que es dona seguretat als propietaris.

Entre d'altres incentius econòmics per a les persones propietàries, hi ha una bonificació de la quota líquida de l'IBI durant els anys de vigència del contracte.

Així, l'article 9 de l'Ordenança fiscal núm. 1.1, reguladora de l'impost, preveu que els béns immobles en els quals es desenvolupi una activitat econòmica destinada al lloguer social d'habitatges gestionats per la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona podran gaudir d'una **bonificació del 95% de la quota**, amb caràcter indefinit, prèvia sol·licitud del subjecte passiu, i tota vegada que aquestes activitats econòmiques siguin declarades d'especial interès o utilitat municipal pel fet de concórrer circumstàncies socials que justifiquin aquesta declaració.

Aquesta bonificació tindrà efectes **en l'exercici següent** en què es presenti la sol·licitud en els casos de rebuts de padró i des de la data inicial del període liquidat en els casos de nova liquidació.

### 2. La sol·licitud formulada per la ciutadana

En data 25 de novembre de 2020, la ciutadana promotora de la queixa va signar el contracte de lloguer amb la mediació de la borsa. Aquest fet donava dret a la bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost corresponent a l'exercici de l'any 2021. Tanmateix, la relació d'habitatges inclosos a la borsa va ser traslladada a la Comissió d'Economia el 23 de novembre de 2020 (dos dies abans). Per aquesta raó, l'habitatge de què és propietària la ciutadana no va ser incorporat en aquesta relació i, en conseqüència, l'IMH va girar els rebuts sense bonificació corresponents a l'any 2021.

En data 11 de gener de 2023, la persona interessada va presentar davant l'IMH una sol·licitud de devolució de les quotes degudament ingressades.

L'IMH informa que, arran d'aquesta sol·licitud, es va iniciar un expedient. De la consulta de l'expedient mencionat, s'ha comprovat que, en data 28 de juny de 2023, es va emetre una resposta a la sol·licitud formulada per la ciutadana, mitjançant una carta informativa que consta lliurada el dia 18 de juliol de 2023. L'IMH adjunta una còpia de la carta i del comprovant de lliurament a la interessada.

En síntesi, en aquesta carta se li comunicava que, en execució de la resolució, **era procedent la devolució del 95% de la quota de l'IBI de l'immoble objecte de sol·licitud de l'exercici 2021**. Així mateix, se li indicava que rebria una altra notificació d'aprovació de la devolució. Paral·lelament, l'IMH va traslladar-ho al departament competent per tal que iniciés el procediment de la devolució corresponent, en execució de la resolució.

En la conversa telefònica mantinguda amb la interessada en data 12 de setembre de 2023, ens ha confirmat que ha rebut la notificació d'aprovació de la devolució, si bé aquesta encara **no s'ha fet efectiva**. La ciutadana manifesta que no ha designat cap compte bancari perquè es faci la devolució, atès que té domiciliats altres rebuts municipals i ha estat informada que la devolució es farà en el compte de què ja disposa l'IMH. Aquesta possibilitat ja figurava prevista a la carta informativa que se li va lliurar el 18 de juliol de 2023.

L'IMH afegeix que té constància que l'immoble objecte de sol·licitud va ser incorporat en els llistats tramesos per a la declaració que va efectuar-se per acord de la sessió ordinària de 15 de desembre de 2021, publicada a la *Gasetta Municipal* en data 28 de gener de 2022. Aquesta **declaració d'utilitat municipal determina els efectes de la bonificació per a l'exercici del 2022**.

### **3. La devolució d'ingressos indeguts**

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**.

Des que l'IMH ha tingut coneixement de la sol·licitud de devolució fins que se n'ha resolt la procedència **han transcorregut cinc mesos**. 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.

Els principis de **bona administració i eficàcia** 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, 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. 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.