

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 setembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 14 de novembre de 2022, juntament amb dos germans, va transmetre la propietat de l'immoble situat al carrer de Folgueroles. En data 29 de novembre de 2022, van realitzar les tres autoliquidacions de la plusvàlua municipal. El pagament de la seva part, per un import de 2.379,03 euros, el va fer amb targeta de crèdit.
- Adduïa que va cometre un error en el càlcul de l'autoliquidació, atès que la va calcular amb el 50%, en lloc del 33,33% que li corresponia.
- Per no fer una anul·lació del càrrec bancari, el dia 30 de novembre de 2022 va presentar una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.
- Transcorregut el termini de sis mesos, va reclamar una resposta a través del telèfon 010. El 9 de juny de 2023 va rebre un correu electrònic en què se li indicava que la seva petició s'estava gestionant.
- En data 20 de setembre de 2023 no havia rebut resposta a l'escrit presentat.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 de setembre 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 13 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la petició del ciutadà.

CONSIDERACIONS

1. L'impost de plusvàlua

L'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), conegut com a plusvàlua, està regulat als articles del 104 al 110 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals (TRLHL).

Expressat molt succintament, té com a objectiu gravar l'increment del valor que experimenten els terrenys de naturalesa urbana manifestat a conseqüència de la transmissió per qualsevol títol o de la constitució o transmissió de qualsevol dret de gaudi limitatiu del domini sobre els terrenys esmentats.

El subjecte passiu de l'impost (qui l'ha de pagar) en les transmissions a títol oneros (a canvi d'un preu) és la persona física o jurídica que transmet el terreny o aquella que constitueixi o transmeti el dret real de què es tracti.

En el cas que ens ocupa, el ciutadà promotor de la queixa era copropietari amb els seus dos germans d'un habitatge al carrer de Folgueroles. Per tant, posseïa una tercera part de la propietat i, com a subjecte passiu de l'impost de la plusvàlua, havia de liquidar **la totalitat d'aquesta tercera part**.

2. La tramitació donada a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts

A la informació facilitada per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), s'indica la tramitació donada a la sol·licitud presentada pel ciutadà en data 30 de novembre de 2022

Tanmateix, no se'ns diu en quin moment es va donar inici a aquesta tramitació. De fet, **en la resposta de l'IMH no es fa constar ni una sola de les dates en què s'han realitzat les tramitacions** que es descriuen, i que tot seguit exposem.

Així, l'IMH indica que, d'acord amb la sol·licitud del reclamant, es va procedir a la revisió de les dades informades en l'autoliquidació, així com del càlcul efectuat i la quota resultant. En aquesta revisió es va comprovar la possible existència

d'incoherències en el percentatge de transmissió i el percentatge de propietat que el reclamant tenia sobre l'immoble.

En l'autoliquidació es declarava que tenia el 33,33% de la propietat **i que es transmetia el 50% d'aquest percentatge.**

Amb l'objectiu de verificar l'adequació d'aquesta informació a la realitat, es va requerir al notari per tal que aportés l'escriptura autoritzada per ell i que va suposar la transmissió del bé. Del contingut de l'escriptura, es va observar l'existència d'un error en els percentatges indicats en l'autoliquidació.

La participació del 33,33% en la propietat de l'immoble **es transmet íntegrament**, és a dir, el 100%, quan en l'autoliquidació s'indica que només se'n transmet el 50%.

Consegüentment, no correspon cap devolució per ingressos indeguts sinó generar liquidació complementària per la part corresponent al 50% no autoliquidat.

L'IMH informa que, en breu, procediran a l'emissió d'aquesta liquidació complementària i que serà notificada al ciutadà perquè en pugui fer el pagament.

De l'imprès d'autoliquidació de la plusvàlua que la persona reclamant ha aportat a la Sindicatura es constata que, efectivament, el ciutadà, en fer l'autoliquidació, va consignar erròniament que transmetia el 50% de la seva part (del seu 33,33%) i no la totalitat (el 100%) del percentatge que posseïa.

Quota total:	2.301,81 + 2.456,24 = 4.758,05 €
Valoració del dret transmès:	= 100 %
Percentatge de titularitat que es transmet:	50,000%

Per tant, a la vista de la informació facilitada per l'IMH, en contrast amb la documentació aportada per l'interessat, aquesta Sindicatura conclou que les apreciacions fetes per l'IMH són correctes.

En aquest punt, convé recordar que l'article 120.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT), estableix que les autoliquidacions presentades per les persones obligades tributàriament poden ser objecte de verificació i comprovació per l'Administració, que practicarà si s'escau la liquidació que correspongui.

3. El procediment de verificació de dades tributàries

Aquest procediment està regulat als articles del 131 al 133 de l'LGT, que es desenvolupen en els articles 155 i 156 del Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i

inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs.

Fonamentalment, té per objecte verificar dades, aclarir o justificar discrepàncies observades en les declaracions o autoliquidacions presentades per les persones obligades tributàriament o en les dades relatives a aquestes declaracions o autoliquidacions. També es pot iniciar quan la declaració o autoliquidació de la persona obligada tributàriament tingui defectes formals o incorri en errors aritmètics.

No ens estendrem en el procediment administratiu de la verificació de dades, però sí que volem posar de manifest que, de conformitat amb els articles 104 i 133 de l'LGT, el termini per resoldre i notificar la resolució d'aquest procediment és de **sis mesos**, comptats des de la data de presentació de la sol·licitud de la persona interessada.

Aquesta Sindicatura no desconeix l'alt volum d'expedients que tramita l'IMH. També sabem que aquest òrgan municipal revisa constantment els seus processos, per tal de reduir els terminis de resolució. Tot i això, malgrat les mesures per a la millora contínua que es van implementant progressivament en els àmbits organitzatiu i tecnològic, en determinades ocasions no és possible complir els terminis que estableix la normativa.

Tanmateix, i a la vista de tot el que s'ha exposat, hem de concloure que el termini **d'onze mesos** transcorregut des de la data de presentació de l'escrit del ciutadà sense que s'hagi dictat ni notificat la proposta de resolució **és excessiu i evitable**.

4. La resposta donada al ciutadà en data 9 de juny de 2023

El ciutadà, un cop transcorregut el termini de sis mesos, va reclamar una resposta al seu escrit a través del telèfon d'informació ciutadana 010 (codi BYC7140). Com a resposta, el 9 de juny de 2023 va rebre un correu electrònic en què se li indicava que la seva petició s'estava gestionant.

Ja hem esmentat que l'IMH no ens ha facilitat informació sobre l'inici del procediment de verificació, però cal suposar que, en la data en què es va respondre al ciutadà, aquest òrgan ja l'havia iniciat o, si més no, podia tenir coneixement de l'error en què, involuntàriament, la persona interessada havia incorregut.

Tot i que l'IMH tampoc ens ha donat resposta a aquesta qüestió, novament ens hem de referir al sistema de respostes estandarditzat. Aquesta classe de resposta és la que, a vegades, genera el sistema de què s'ha dotat l'Ajuntament per atendre les incidències i reclamacions.

Les respostes poden ser ràpides, però si no es corresponen amb la petició del ciutadà, com és aquest cas, poden condicionar la percepció de la qualitat del servei i de la transparència administrativa. És evident que no sempre és possible donar al ciutadà una resposta que satisfaci les seves expectatives, però el que sí que és necessari és que l'explicació es correspongui amb la petició expressada. Les respostes automàtiques i sistematitzades no satisfan la ciutadania i es converteixen en fórmules buides de contingut.

A més, aquest tipus de resposta no s'adiu amb els compromisos de qualitat de la Carta de serveis de l'IMH, concretament, amb el de resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació.

L'impuls de l'administració electrònica és una oportunitat per garantir la transparència, l'agilitat i l'eficàcia de l'activitat administrativa, Però no pot anar en detriment del dret a saber en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què es tingui la condició de persona interessada, tal com estableix l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Així mateix, la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, recull a l'article 22 **el dret a una bona administració**, el qual inclou el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

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 i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, a 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 no ha estat eficaç** pel que fa al termini de resolució del procediment de verificació de dades.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que continuï treballant en la implementació de mesures tècniques i organitzatives per donar compliment als terminis legals de resolució en els procediments tributaris.
- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vetlli per garantir la qualitat de la informació en les respostes que es donen a la ciutadania.

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.