

## 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 11 d'octubre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Els dies 13 de gener, 6 de març i 17 de juliol de 2023, va interposar sengles recursos contra les resolucions dictades en via executiva en el marc de d'un expedient sancionador, els quals es van trametre per correu certificat a l'Institut Municipal d'Hisenda i dels quals no havia rebut resposta.
- La ciutadana al·legava manca de notificació prèvia de la sanció i demanava l'anul·lació de la sanció.

##### 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 27 d'octubre, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Resolució del cas per part de l'Institut Municipal d'Hisenda**

En primer lloc, aquesta Sindicatura vol agrair a l'Institut Municipal d'Hisenda la celeritat a l'hora de revisar l'expedient objecte de queixa i d'emetre la **proposta de resolució per la qual s'anul·la la sanció corresponent** a l'expedient sancionador.

Des que la Sindicatura va demanar la informació fins que es va emetre la proposta van transcórrer menys de quinze dies.

### **2. Règim de notificacions de sancions administratives**

És doctrina reiterada del Tribunal Constitucional (entre altres, la sentència 157/2007, de 2 de juliol; 54/2003, de 24 de març, i 145/2004, de 13 de setembre) que **cal garantir el dret de defensa i el dret de ser informat de la infracció corresponent en els procediments administratius sancionadors**, d'acord amb l'article 24 de la Constitució espanyola.

L'exercici d'aquests drets pressuposa notificar degudament a la persona implicada la incoació del procediment, perquè només així podrà exercir l'efectiva possibilitat de defensa davant la infracció que se li imputa abans que l'Administració prengui una decisió definitiva.

Per aquesta raó, hi ha una jurisprudència constant i reiterada que diu que sempre que sigui possible **s'ha de practicar la notificació al domicili de la persona interessada** i, només en darrer terme, recórrer a la notificació edictal.

En aquest sentit, és exigible a l'Administració una diligència especial perquè garanteixi i possibiliti a la ciutadania l'exercici dels seus drets, de la mateixa manera que li exigeix les seves obligacions.

El **règim ordinari de notificacions d'actes administratius** és el previst a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP).

D'acord amb l'article 41.1 d'aquesta norma, les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics i, en tot cas, quan la persona interessada estigui obligada a rebre-les per aquesta via.

Les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o l'accés per part de la persona interessada o la seva representant, de les dates i les hores, del contingut íntegre i de la identitat fidedigna de la persona remitent i la destinatària. L'acreditació de la notificació efectuada s'ha d'incorporar a l'expedient.

Quan la notificació es practiqui al domicili de la persona interessada, en cas que no hi sigui, se'n pot fer càrrec qualsevol persona de més de 14 anys, sempre que faci constar la seva identitat (art. 42.2 LPACAP).

Si ningú no es fa càrrec de la notificació, s'ha de fer constar aquesta circumstància a l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar fer la notificació. L'intent de notificació es repetirà una vegada més dins els tres dies següents, en una hora diferent. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les 15.00 hores, el segon serà després de les 15.00 hores i viceversa, i cal deixar almenys una diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Si el segon intent també és infructuós, escau fer una notificació edictal.

La notificació es fa a través d'un anunci al BOE quan les persones interessades d'un procediment siguin desconegudes, s'ignori el lloc de la notificació o bé, un cop aquesta s'hagi intentat, no s'hagi pogut practicar (art. 44 LPACAP).

Tornant al cas objecte de supervisió, l'IMH informa que l'expedient sancionador es va incoar amb motiu d'una denúncia, formulada el 16 de novembre de 2020, per "soroll molest domiciliari nocturn de 21.00 a 8.00 hores", al carrer de Cardona.

La notificació de l'inici de l'expedient sancionador es va intentar practicar en les dates 30 de novembre de 2020 i 4 de gener de 2021 i la notificació de la sanció, en data 25 de març de 2021, al domicili que consta a la butlleta de denúncia, amb resultat infructuós, consta "desconegut" segons "informen al domicili", i "impossible lliurament" per "accés vedat", respectivament, en els dos intents de notificació. Posteriorment es van efectuar aquestes notificacions mitjançant les corresponents publicacions edictals al BOE.

Respecte a la notificació de la provisió de constrenyiment, es va intentar practicar en aquest mateix domicili, el 8 de juny de 2021, amb resultat "desconegut" segons "informen al domicili", amb posterior publicació al BOE de data 23 de juny de 2021.

L'IMH va comprovar que el domicili d'empadronament de la interessada, entre el 19 de març de 2021 i el 14 d'abril de 2022, era diferent, motiu pel qual la notificació de la provisió de constrenyiment no era vàlida, ja que es va intentar al domicili on la interessada constava empadronada, **però amb dades insuficients (hi manca la indicació "B")**.

Això determina que s'hagin exhaurit els terminis legalment previstos per a la continuació del procediment, motiu pel qual l'IMH ha emès proposta de resolució de les instàncies i acorda l'anul·lació d'aquest expedient sancionador. Un cop dictada per l'òrgan competent, la resolució es notificarà formalment a la persona interessada.

A la proposta de resolució s'indica, entre altres qüestions, que si ja s'ha fet el pagament de la multa anul·lada, rebrà la notificació de l'aprovació de la devolució en la qual s'informa de com designar el compte bancari on la persona interessada vol que s'ingressi l'import d'aquesta devolució.

Per tant, en el cas que ens ocupa, queda acreditat que l'**Institut Municipal d'Hisenda no va notificar correctament** cap dels tràmits del procediment sancionador, atès que va utilitzar una adreça incorrecta.

### **3. Manca de resposta als recursos interposats**

Un cop s'ha produït un acte administratiu a través del procediment corresponent, l'ordenament jurídic reconeix, a les persones destinatàries de l'acte, la possibilitat d'impugnar-lo davant la mateixa Administració pública que ha dictat l'acte (o, si escau, davant els tribunals de la jurisdicció contenciosa administrativa).

Els recursos administratius són actes de les persones administrades mitjançant els quals se sol·licita la revocació o la reforma d'un acte administratiu previ, i esdevenen una garantia de la ciutadania davant l'actuació administrativa.

En el cas que ens ocupa, la ciutadana va exercir en diverses ocasions alguna de les accions que l'emparaven.

1. Escrit d'al·legacions de data 19 de gener de 2023
2. Recurs de reposició de data 13 de març de 2023
3. Recurs de reposició de data 20 de juliol de 2023

No ha estat fins que la ciutadana ha interposat aquesta queixa i, arran de la petició d'informació feta per la Sindicatura a l'IMH, que aquest organisme ha emès la proposta de resolució.

En aquest punt, convé recordar que l'article 46 de la Llei 1/2006, de 13 de març, de règim especial del municipi de Barcelona, regula el recurs d'alçada davant l'Alcaldia contra els actes d'aplicació dels tributs i els ingressos de dret públic (com són les multes i sancions), al qual és aplicable el règim del recurs de reposició de l'article 14 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 (TRLRHL).

L'article 14.2 del TRLRHL disposa que el recurs s'ha de resoldre en el termini d'un mes comptat des de l'endemà de la seva presentació. Doncs bé, en el cas que ens ocupa han transcorregut deu mesos fins que s'hi ha donat resposta, **un termini que supera amb escreix el termini legal i que hauria de ser evitable.**

Aquesta Sindicatura no desconeix el gran volum d'expedients sancionadors que tramita l'IMH i, malgrat les mesures per a la millora contínua que es van implantant progressivament en els àmbits organitzatiu i tecnològic, en determinades ocasions no és possible complir els terminis establerts per la normativa. És per això que l'IMH revisa constantment els seus processos per tal de reduir els terminis de resolució.

Tanmateix, aquesta institució no pot perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici dels drets i deures de la ciutadania.

En aquest punt, cal recordar que entre els principis generals d'actuació de les administracions públiques recollits a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, hi figura el de prestar un servei efectiu a la ciutadania i el d'agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió. En aquest mateix sentit es pronuncia l'article 21 de la Llei catalana 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

**El principi de bona administració** 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.

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".

Els **principis de bona administració i d'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, que respecti 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 recurs de reposició interposat, si bé posteriorment ha resolt l'expedient i ha estimat el recurs de la interessada.

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 administratius sancionadors.

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.