

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 4 de març de 2025, la ciutadana, actuant en nom i representació d'un altre ciutadà, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 25 d'abril de 2024, va remetre un escrit per correu certificat a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), en què manifestava que a la devolució de l'impost sobre la renda de les persones físiques corresponent a l'exercici fiscal de l'any 2023, se li havia aplicat una deducció de 356,63 euros derivada d'un deute amb l'Ajuntament de Barcelona que, segons va ser informada telefònicament per l'IMH, responia a tres sancions en matèria viària dels anys 2014, 2018 i 2019.
- El dia 16 de setembre de 2024, va demanar també, per correu certificat, resposta expressa a l'escrit anterior i, segons manifestava, no havia rebut cap resposta.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

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 12 de març de 2025, es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Es van 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.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 d'abril de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als escrits presentats per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Embargament de les devolucions de l'Agència Estatal d'Administració Tributària a petició de l'Ajuntament de Barcelona.

Els apartats d) i e) de l'article 55 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, disposen que, per a l'efectivitat de la coordinació i l'eficàcia administratives, l'Administració general de l'Estat, així com les administracions autonòmica i local, d'acord amb el principi de lleialtat institucional, en les seves relacions recíproques han de facilitar a les altres administracions la informació sobre la pròpia gestió que sigui rellevant per al desenvolupament adequat de les seves tasques i prestar, en l'àmbit propi, la cooperació i l'assistència actives que les altres administracions puguin requerir per al compliment eficaç de les seves tasques.

En virtut de l'adhesió de l'Ajuntament de Barcelona al conveni subscrit entre l'Agència Estatal d'Administració Tributària i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (amb la finalitat, entre altres, de cobrar els deutes tributaris i les multes de trànsit impagades mitjançant l'embargament de les devolucions d'IRPF, IVA, impost de societats, etcètera), es poden embargar totalment o parcialment les devolucions que tramiti l'Agència Tributària.

2. La revisió de l'expedient per part de l'IMH

L'IMH informa que l'embargament de 356,63 euros correspon a la diligència d'embargament. Aquesta diligència inclou els tres expedients sancionadors.

Revisades les notificacions de les provisions de constrenyiment, s'ha comprovat que la corresponent a l'expedient sancionador 1 es va enviar a un domicili que no es corresponia amb el domicili fiscal de la persona interessada. Pel que fa als expedients sancionadors 2 i 3, es van intentar notificar al domicili fiscal que figurava als registres de l'AEAT, però les dades eren insuficients, atès que hi mancava la indicació de l'escala.

Per tant, l'IMH ha conclòs que **les notificacions de les provisions de constrenyiment que van iniciar els procediments per al cobrament en fase executiva d'aquestes multes, no es van efectuar d'acord amb el que disposa la normativa vigent.**

Atès que no és possible tornar a notificar les provisions de constrenyiment perquè han transcorregut els terminis legalment previstos per a la continuació d'aquests procediments, **s'ha emès proposta de resolució per anul·lar els expedients sancionadors esmentats i retornar les quantitats indegudament ingressades, amb els interessos que puguin correspondre.** Un cop dictada per l'òrgan competent, la resolució es notificarà formalment a la persona interessada.

3. La manca de resposta al recurs interposat

Val a dir que un cop la Sindicatura de Greuges va demanar informació a l'IMH, aquest òrgan municipal va revisar, de manera immediata, l'expedient objecte de queixa, i ha emès una resolució favorable a la persona interessada.

En el cas que ens ocupa, el ciutadà va interposar el recurs el 25 d'abril de 2024, i en va demanar la resolució expressa el 16 de setembre de 2024.

Tanmateix, no ha estat fins que el ciutadà 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. Com ja hem esmentat, aquesta resolució té sentit estimatori pels motius exposats en el punt anterior, de manera que es retornaran les quantitats ingressades indegudament i els interessos que puguin correspondre.

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 les 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 gairebé dotze mesos** fins que s'hi ha donat resposta, un termini que supera amb escreix l'establert legalment i que hauria de ser evitable.

Des d'aquesta institució, no desconeixem 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. Per aquesta raó, l'IMH revisa constantment els seus processos per tal de reduir els terminis de resolució.

Escau esmentar 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 adreci 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 arrossegava 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, en 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 interposat, si bé posteriorment ha resolt l'expedient i ha estimat el recurs de l'interessat.

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.