

RESOLUCIÓ

4.1.J Tributs, taxes i preus públics



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 d'abril de 2025, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 9 de març de 2022 va presentar un escrit davant l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) en què reclamava la bonificació de l'impost de béns immobles (IBI) per aquell exercici fiscal atesa la seva condició de família nombrosa de categoria especial. En data 5 d'octubre de 2022, l'IMH va emetre una resolució en què estimava la sol·licitud de bonificació del 15% i es va tramitar la devolució d'ingressos indeguts.
- El 7 de març de 2023 va presentar un nou escrit en què demanava la bonificació de l'IBI per a aquell exercici. En data 28 de juny de 2023, l'IMH va emetre una resolució en què estimava la sol·licitud de bonificació del 20% i es va tramitar la devolució d'ingressos indeguts.
- El 7 de març de 2024 va tornar a presentar un escrit en què demanava la bonificació de l'IBI per a aquest exercici i, a més, sol·licitava no haver de demanar cada any la bonificació. En data 22 de maig de 2024, l'IMH va emetre una resolució en què estimava la sol·licitud de bonificació del 15% formulada per al 2024, sense respondre a la petició de no haver de demanar cada any la bonificació.
- En data 25 d'abril de 2024 va presentar un nou escrit en què demanava que li donessin la bonificació del 20% i no la del 10% aplicada. Reiterava que aquesta

bonificació s'apliqués de manera automàtica a fi d'evitar que, any rere any, hagués de presentar una reclamació. En el moment de presentació de la queixa, aquesta instància estava pendent de 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 12 de maig de 2025 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 juny de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les raons per les quals no s'aplica, d'ofici, la bonificació sol·licitada pel promotor de la queixa.

CONSIDERACIONS

1. La bonificació de l'IBI per a famílies nombroses

L'ordenança fiscal 1.1 reguladora de l'IBI va ser aprovada pel Plenari del Consell Municipal en data 20 de desembre de 2024.

L'article 9.4 d'aquesta ordenança estableix que l'Administració tributària municipal tramita la bonificació de l'IBI per a famílies nombroses d'acord amb la informació que facilita el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat, i s'aplica en el rebut de l'IBI. Aquest article també estableix que, en el cas que aquesta bonificació no consti aplicada en el rebut de l'IBI, cal que la persona interessada la sol·liciti dins dels terminis que indica l'art. 99 de l'Ordenança fiscal general.



2. L'aplicació de la bonificació

L'IMH informa que l'aplicació de la bonificació és un procés automatitzat que es fa cada any, **d'ofici**, a partir de la informació sobre les famílies nombroses que facilita el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

Aquest òrgan municipal pot tenir coneixement del caràcter del títol de família nombrosa que correspongui a través de:

- les dades facilitades pel Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat,
- la documentació aportada per la persona interessada (fet que requereix la presentació d'una instància),
- la comprovació manual de les dades que consten a l'EACAT⁽¹⁾.

Pel que fa al cas objecte de la queixa, informen que s'ha observat que hi ha una incongruència entre les dades que ha facilitat el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat a l'IMH i les dades que ha aportat la persona interessada que consten a la base de dades de l'EACAT⁽¹⁾. En concret, al **Departament de Drets Socials i Inclusió** consta com a titular del carnet de família nombrosa de **categoria general** mentre que **a l'EACAT** consta com a titular del carnet de família nombrosa de **categoria especial**.

1. Els drets de les persones interessades en el procediment

Davant la divergència entre la documentació aportada per l'interessat i les dades facilitades per l'esmentat departament, l'IMH informa que, donat el volum de famílies nombroses que sol·liciten la bonificació, no és possible comprovar de manera individualitzada si les dades facilitades pel Departament de Drets Socials i Inclusió de la

(1) L'EACAT (Extranet de les Administracions Catalanes) és una plataforma digital gestionada pel Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya), que facilita la comunicació i tramitació electrònica entre les administracions públiques catalanes. Un dels serveis que inclou és "Via oberta", que permet consultar dades d'altres administracions de forma segura i legal.

Generalitat són correctes i es corresponen amb les dades que consten a l'EACAT. Per aquest motiu, únicament comproven les dades referents a la bonificació en els casos en què la persona interessada presenta una instància.

En aquest punt volem recordar que l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), en la redacció donada per la disposició final 12 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, estableix el dret de la ciutadania a no aportar dades i documents que ja estiguessin en poder de les administracions públiques o que elles mateixes haguessin elaborat. El paràgraf segon d'aquest precepte disposa que **les administracions públiques han d'obtenir els documents electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o mitjançant una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte**. És a dir, són les administracions públiques les que, per donar compliment a un dret de les persones, s'intercanvien internament les dades i les reutilitzen. La capacitat de compartir dades i intercanviar informació és la **interoperabilitat**.

Per altra banda, l'article 3.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP), estableix que les administracions públiques s'han de relacionar entre elles i amb els seus òrgans, organismes públics i entitats vinculats o dependents a través de mitjans electrònics. Cal que **assegurin la interoperabilitat** i seguretat dels sistemes i de les solucions adoptades per cadascuna d'elles, han de garantir la protecció de les dades de caràcter personal i han de facilitar preferentment la prestació conjunta de serveis a les persones interessades.

L'article 140.1.c) de l'LRJSP consagra la col·laboració interadministrativa com un dels principis que regeixen les relacions entre les administracions públiques, i que es concreta en el deure de facilitar a les altres administracions la informació que els calgui per a l'activitat que desenvolupen en l'exercici de les seves competències.

Per tant, una manifestació concreta de la relació electrònica entre administracions públiques és l'intercanvi de dades. Aquest **intercanvi permet garantir el dret a no**

aportar dades que estiguin en poder de l'Administració i estalviar molts recursos públics.

En aquest context, també escau fer referència a la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. L'article 21 d'aquesta norma disposa que el Catàleg de dades i documents interoperables a Catalunya és l'eina de què es dota el sector públic de Catalunya per **fer efectiu el dret de la ciutadania a no aportar les dades i els documents que són en poder de les administracions públiques.**

L'apartat segon d'aquest precepte estableix que les entitats que formen el sector públic de Catalunya han d'incloure en aquest catàleg la **relació actualitzada** de dades i documents que es poden obtenir per mitjans electrònics i els mecanismes de seguretat per accedir-hi garantint la seguretat, la integritat i la protecció plena de les dades de caràcter personal.

Doncs bé, en el cas que ens ocupa, el ciutadà sol·licitava cada any, des del 9 de març de 2022, la bonificació que li corresponia per ser **família nombrosa especial** i, per acreditar-ho, adjuntava a les instàncies presentades el títol expedit pel Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya que així ho acreditava. Aquesta Sindicatura és conscient que, entre altres funcions, els serveis de l'IMH han de gestionar un gran volum d'expedients relacionats amb la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs, els preus públics, les multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona, els seus organismes autònoms i altres entitats públiques quan així se li encomani.

Tanmateix, i segons es desprèn de la mateixa Carta de serveis de l'IMH⁽²⁾, si bé s'observa que l'any 2024 el volum de sol·licituds de beneficis fiscals es va duplicar respecte de l'any anterior, no ho és menys que els anys 2022 i 2023 es va mantenir sense variacions significatives:

(2) <https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/2025-06/IMH%2020250605%20CaSAB%20-%20Carta%20de%20Serveis.pdf>

SERVEI: BENEFICIS FISCALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2020	2021	2022	2023	2024
Volum de beneficis fiscals sol·licitats	11.271	7.557	10.209	10.266	20.873

La mateixa Carta de serveis de l'IMH estableix entre els seus compromisos de qualitat fer accessible l'Administració a la ciutadania, millorar els processos de gestió i els sistemes d'atenció perquè siguin simples i clars, resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació, garantir una comunicació clara i mantenir el compromís individual i col·lectiu per desenvolupar amb coherència i responsabilitat la missió encomanada a l'institut alhora que s'atorga seguretat i transparència al servei que s'ofereix.

Per tant, d'acord amb tot el que s'ha exposat anteriorment, no podem compartir amb l'IMH que el volum de sol·licituds de beneficis fiscals impedeixi fer una comprovació de les dades que consten a l'EACAT.

Com ja s'ha esmentat, el ciutadà promotor de la queixa va estar demanant la bonificació de l'IBI des del 2022, durant tres anys consecutius, atesa la seva condició de família nombrosa de categoria especial, i va acreditar que reunia aquesta condició.

L'IMH va donar resposta estimatòria a tots i cadascun dels escrits presentats per la persona interessada i **es va reconèixer l'aprovació de les devolucions indegudament ingressades**. En cap d'aquestes resolucions se li va comunicar la divergència entre les dades facilitades pel Departament de Drets Socials i Inclusió i les aportades per l'interessat i, de ser el cas, quina gestió havia de fer per esmenar-la.

En conseqüència, i des dels principis d'eficiència i eficàcia que han de presidir l'actuació de les administracions públiques, podem concloure que **hauria estat molt més àgil i eficaç fer la comprovació de les dades** des d'un inici. D'aquesta manera no només s'haurien estalviat recursos públics, sinó que s'haurien respectat els drets del ciutadà

promotor de la queixa i s'hauria donat compliment a les obligacions que les normes imposen a l'Administració.

Convé recordar que el deure de col·laboració de la ciutadania amb l'Administració que estableix l'article 18 de l'LPACAP en cap cas exonera l'Administració del compliment de les seves obligacions inspirades pels principis del servei efectiu a la ciutadania, de racionalització i d'agilitat dels procediments administratius, de responsabilitat en la gestió pública, d'eficàcia en l'acompliment dels seus objectius i d'eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics (art. 3 de l'LRJSP). Aquests principis impliquen que la **responsabilitat de la tramitació recaigui en l'Administració** i no en la ciutadania, com ha estat en el cas objecte de supervisió.

2. El principi de bona administració

Dins la declaració de drets que fa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix al paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La **bona administració** com a dret i principi està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i **actua d'acord amb els principis d'eficàcia**, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que a l'Administració li és exigible:

“[...] una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix **el principi de bona administració, que no**

s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment al contribuent”.

Els principis de **bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en 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 ajustada a dret ni eficaç** perquè no ha donat compliment a les obligacions que les normes li imposen ni ha garantit els drets que tenen les persones interessades en el procediment.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vetlli per garantir de manera eficaç els drets de les persones interessades en els procediments administratius.



- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que faci les gestions necessàries per tal que al ciutadà promotor de la queixa se li apliqui, d'ofici, la bonificació a la qual tingui dret.
- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que ha de donar compliment a les obligacions que li imposa la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP).

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu: **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.