

RESOLUCIÓ

Gestió i recaptació



DRETS A LA IGUALTAT I LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de juliol de 2025, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), atès que l'any 2015 va canviar el seu nom i aquest s'ha actualitzat en tots els registres oficials excepte a l'adreça fiscal.

El 26 de maig de 2025 i l'11 de juliol de 2025 va presentar dues instàncies en què va demanar l'actualització de les seves dades al registre de l'adreça fiscal i l'Ajuntament de Barcelona no va donar una resposta adequada a la demanda.

Exposa que aquesta situació, tot i les gestions fetes i les queixes presentades, suposa una vulneració del dret a la identitat reconegut per la normativa vigent i sol·licita la seva correcció immediata.

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 de juliol 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 25 de setembre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el tràmit que es va donar a les instàncies presentades per la ciutadana.

CONSIDERACIONS

L'Institut Municipal d'Hisenda informa que, en data 26 de maig de 2025, la persona interessada **va demanar** a través de l'IRIS que **s'actualitzessin les seves dades de l'adreça fiscal segons el que figurava al padró, al certificat digital i al cens electoral, sense especificar que es referia al seu nom de pila, el qual havia canviat.**

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) va tramitar aquesta petició aquell mateix dia.

Tal com estava plantejada la petició, **es va interpretar que la persona interessada volia fer una actualització de l'adreça fiscal** i se li va respondre que ho podia fer a través del tràmit específic "Canvi d'adreça fiscal" del Portal de Tràmits, que trobaria a l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20060001210>

La tarda d'aquell mateix dia, la persona interessada va fer el tràmit a través de l'enllaç que li havien indicat i va adjuntar com a documentació el DNI i el padró.

Aquesta instància va tenir entrada al Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona. Per donar-hi resposta, el departament va convertir la instància en una fitxa IRIS i va derivar-la a l'IMH.

Posteriorment, la ciutadana va presentar una nova instància queixant-se de la resposta genèrica rebuda i que l'Ajuntament no havia actualitzat les dades fiscals que sí que s'havien modificat al padró, al DNI, al cens i en altres registres. Demanava que



s'esmenés l'error, però no va esmentar que la dada que volia actualitzar era el seu nom de pila.

Aquesta instància va tenir entrada al Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona, que la va convertir en una fitxa IRIS i la va derivar a l'IMH.

Com que la persona no esmentava el canvi de nom i es queixava de la resposta anterior, des del Servei d'Atenció no Presencial de l'IMH se li va indicar el domicili que constava a les bases de dades municipals i se li va demanar que el confirmés.

No consten més comunicacions ni peticions posteriors de la persona interessada en relació amb aquesta petició. El dia 21 de juliol la ciutadana va tramitar una sol·licitud de tràmit de canvi d'adreça, similar al tràmit que havia iniciat el dia 26 de maig.

L'IMH considera que, **si la ciutadana hagués especificat en la seva primera petició que la reclamació era relativa al seu nom, se li hauria indicat un tràmit específic diferent:** el tràmit "Rectificació d'errors ortogràfics a dades de contribuents".

Tot i així, l'IMH reconeix que en el moment de respondre a la segona instància, qui la va tramitar podria haver identificat que el nom de pila de la persona interessada no coincidia amb el que constava a les bases de dades.

En tot cas, cal destacar que, un cop aquesta Sindicatura ha traslladat la queixa de la ciutadana a l'IMH, l'Institut ha procedit immediatament a modificar el nom de la persona interessada i ja consta el nom actualitzat a les bases de dades fiscals municipals.

Tenint en compte tot l'anterior, aquesta Sindicatura conclou que **l'IMH no va respondre adequadament a la demanda de la ciutadana a causa d'un malentès en la interpretació de la petició formulada.** Aquesta situació va generar un malestar comprensible, que es va poder reconduir tan bon punt la sol·licitud es va expressar de manera explícita. En aquell moment, l'Institut Municipal d'Hisenda va actuar amb diligència per corregir la situació i donar una resposta ajustada a la sol·licitud.



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.

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 10.3 "Garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat dels resultats, també eliminant les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i promovent legislació, polítiques i mesures adequades a aquest efecte".