



RESOLUCIÓ

Gestió i recaptació



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 de gener de 2026, el ciutadà va presentar una queixa davant d'aquesta Sindicatura en relació amb la manca de resposta a un recurs interposat en data 20 d'octubre de 2025, contra la provisió de constrenyiment, respecte de la qual manifestava no haver rebut una notificació prèvia de la sanció.

Així mateix, el ciutadà indicava que, a més d'estar subscrit al sistema de notificacions electròniques, amb anterioritat havia comunicat a l'Ajuntament de Barcelona un nou domicili per a notificacions, ubicat a la província de Girona, una circumstància que, segons exposava, no havia estat tinguda en compte.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 2 de febrer de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal d'Hisenda](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 8 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, així com la còpia de l'expedient administratiu.



CONSIDERACIONS

1. Les sancions imposades

A la vista de la documentació aportada per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), es constata que els expedients sancionadors es van incoar amb motiu de les denúncies de dates 18 i 25 de juny de 2025 per “no respectar restriccions de zones baixes emissions” al carrer d'Aragó, 286, i a l'avinguda de la República Argentina, 24, respectivament.

Atès que el ciutadà promotor de la queixa no qüestiona la legalitat de les sancions imposades, no farem cap pronunciament en aquest sentit.

2. La notificació de les sancions per via electrònica

L'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) estableix que les persones físiques poden escollir, en qualsevol moment, si es comuniquen amb les administracions públiques per mitjans electrònics o no, excepte en els supòsits en què la mateixa llei obliga a relacionar-s'hi electrònicament.

D'acord amb l'article 41.1 de l'LPACAP, les notificacions es practicaran preferentment per via electrònica. Així mateix, el tercer paràgraf de l'apartat b) d'aquest mateix article disposa que **les persones interessades poden decidir i comunicar, en qualsevol moment, el mitjà pel qual volen rebre les notificacions —en paper o de forma electrònica— i l'Administració haurà d'atendre aquesta elecció des del moment en què es formalitzi.** Per tant, si una persona vol deixar de rebre notificacions electròniques i optar pel format paper, cal que ho comuniqui d'una manera fefaent a l'Administració.

Així doncs, les persones que no estan obligades a utilitzar la notificació electrònica poden incorporar-s'hi voluntàriament mitjançant el procediment de subscripció habilitat a aquest efecte. L'objectiu d'aquest sistema és garantir que les persones físiques puguin triar en tot moment si volen comunicar-se amb l'Administració per mitjans electrònics o per la via tradicional.

Les persones que opten per subscriure's a la notificació electrònica deixen de rebre notificacions en paper i passen a rebre-les exclusivament en format electrònic. Si volen recuperar el format paper, han de sol·licitar la baixa del servei.



L'IMH ha informat aquesta Sindicatura que el ciutadà promotor de la queixa es va donar d'alta al servei de notificacions electròniques el 29 de març de 2025 i que, des d'aquella data, totes les notificacions emeses per l'Ajuntament de Barcelona se li trameten per aquesta via.

A més, en el recurs presentat el 20 d'octubre de 2025 el ciutadà manifestava que les notificacions de les sancions no s'havien practicat electrònicament i sol·licitava explícitament que li fossin trameses per mitjans electrònics.

Tanmateix, en la documentació que consta en l'expedient administratiu s'acredita que les notificacions relatives als expedients sancionadors inclosos en la provisió de constrenyiment es van practicar per via electrònica i que l'interessat hi va donar l'acceptació.

En concret:

- **Expedient 1:** notificació posada a disposició del ciutadà el 17 de juliol de 2025 a les 13.39.27 hores i acceptada pel ciutadà el mateix dia a les 14.40.38 hores.
- **Expedient 2:** notificació posada a disposició del ciutadà el 17 de juliol de 2025 a les 14.10.25 hores i acceptada el mateix dia a les 14.41.41 hores.
- **Provisió de constrenyiment:** notificació posada a disposició del ciutadà el 20 d'octubre de 2025 a les 12.51.07 hores i acceptada pel ciutadà el mateix 20 d'octubre a les 15.01.51 hores.
- **Document de pagament i requeriment d'informació:** notificació posada a disposició del ciutadà el 27 de gener de 2026 a les 16.41.40 hores i acceptada el mateix dia a les 20.09.58 hores.

S'adjunten al **document annex a aquesta resolució les còpies acreditatives dels quatre processos de notificació esmentats**, extretes de l'expedient administratiu facilitat per l'IMH.

Per tot el que s'ha exposat, i atès que queda acreditat que les notificacions de les sancions i de la provisió de constrenyiment es van practicar correctament per via electrònica —d'acord amb el fet que el ciutadà estava subscrit al servei i sense que consti cap sol·licitud de baixa ni cap petició formal per rebre notificacions en paper—, aquesta Sindicatura conclou que l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda, pel que fa a la pràctica de les notificacions, **ha estat ajustada a dret i eficaç**.

Amb relació a la modificació de l'adreça fiscal, l'IMH informa que, un cop consultades les seves bases de dades, l'adreça de notificació del carrer de Salvador Espriu, del municipi de Calonge i Sant Antoni (Girona), consta registrada des del 3 de juliol de 2022. Un cop verificat que l'adreça fiscal de l'interessat no estava actualitzada d'acord amb aquest domicili, s'ha procedit a efectuar-ne l'actualització.



En data 26 de febrer de 2026 l'IMH ha notificat aquesta modificació a l'interessat electrònicament.

Finalment, l'IMH recorda que, atès que el ciutadà promotor de la queixa no és un subjecte obligat a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics, pot donar-se de baixa del servei de notificacions electròniques en qualsevol moment. En aquest cas, les notificacions es practicaran en format paper a l'adreça del carrer de Salvador Espriu, del municipi de Calonge i Sant Antoni (Girona).

Respecte d'aquesta qüestió, la Sindicatura vol fer notar que la notificació electrònica és completament independent de l'adreça física del ciutadà. El domicili fiscal o postal només és rellevant quan les notificacions es practiquen en format paper; en canvi, quan la persona està subscripta al servei de notificació electrònica, totes les comunicacions s'han de fer a través d'aquest canal, amb plena validesa jurídica. En conseqüència, el fet que l'adreça física no estiguis actualitzada no afecta en cap cas la validesa ni l'eficàcia de les notificacions electròniques ja practicades i degudament acceptades per l'interessat.

Així mateix, atès que el ciutadà estava donat d'alta al servei de notificacions electròniques, que no consta cap sol·licitud de baixa i que totes les notificacions van ser degudament posades a la seva disposició i acceptades, l'actualització posterior de l'adreça física no té cap incidència sobre la validesa de les notificacions practicades.

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 la proposta de resolució al recurs interposat pel ciutadà el 20 d'octubre de 2025. Un cop dictada per l'òrgan competent, la resolució es notificarà formalment al ciutadà.

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 sis mesos fins que s'hi ha donat resposta, un període que supera amb escreix el termini previst legalment.

Aquesta institució és conscient del gran volum d'expedients sancionadors que tramita l'IMH i que, malgrat les mesures de 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, ens consta que l'IMH revisa constantment els seus processos per tal de reduir els terminis de resolució.

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i 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 que, alhora, respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i 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 la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

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 pel que fa a la pràctica de les notificacions, però no, en canvi, pel que fa al termini de resolució del recurs interposat.**

Per tot això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que vetlli per donar resposta als recursos interposats per la ciutadania en els terminis que la normativa preveu.



Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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"**.