

## 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 29 de novembre de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Viu al carrer de Tenerife, que està dins de la zona 23 de l'area Verda, mentre que els seus pares viuen al passeig de Maragall, en un emplaçament que pertany al territori de solapament de les zones 23 i 31.
- L'11 de maig de 2023 va estacionar el vehicle de la seva mare a prop de casa seva, és a dir, a una plaça verda de la zona 23, i va abonar la tarifa de resident (0,20 cèntims). Se la va multar per "manca de comprovant horari" (sanció de 50 euros), que amb el 50% li hauria suposat una multa de 25 euros. No obstant això, mai va rebre les corresponents notificacions de l'expedient sancionador. A més ella desconeixia el funcionament de les àrees de solapament, que s'apliquen al vehicle de la seva mare.
- El 23 de novembre de 2023 va rebre una provisió de constreyniment del total de la multa, amb recàrrecs i costes, per un import total de 57,93 euros.
- El mateix dia va trucar al 010 de l'Ajuntament de Barcelona per esbrinar què havia passat. Durant la primera trucada no va obtenir la resposta que necessitava, perquè la persona que la va atendre no va saber facilitar-li cap dada al respecte i la va deixar una hora sencera en espera (aporta una captura de pantalla amb la durada d'1 hora i 8 minuts). En canvi, en una segona trucada li van proporcionar informació sobre les àrees de solapament de manera ràpida i diligent.
- Quant al fons de l'assumpte, la van informar que l'Ajuntament havia intentat notificar la multa dos cops (el 20 i 21 de juliol de 2023), i que seguidament s'havia publicat al BOE. Als justificants dels intents de notificació consta que l'accés a l'edifici estava vedat, cosa que no és veritat, perquè a la seva finca diàriament poden passar tant els serveis postals com els transportistes. Per tant, si hi ha voluntat d'entrega, sempre hi ha un pis o un altre que obre la porta

amb el porter automàtic. Les bústies estan en el mateix replà, i cadascuna té el nom, els cognoms i el pis clarament marcats amb una placa.

- En cap dels intents de notificació es va deixar un avís de pas amb instruccions per recuperar la notificació a una oficina de Correus. Tampoc no es va rebre cap avís per SMS ni correu electrònic.
- Considera que les condicions de lliurament a la seva finca són idèntiques per a la multa que per al constrenyiment i, per tant, creu que els intents de notificació de la multa no van ser suficientment diligents.
- Considera que la situació li ha generat indefensió: d'una banda, perquè ha perdut l'opció de pagar la multa amb el descompte; de l'altra, perquè l'Ajuntament ha de garantir la comunicació amb la ciutadania, i atès que es disposa d'un sistema de tràmits digitals, on consten les seves dades de contacte (com ara correu electrònic o telèfon), hauria d'haver rebut un avís previ de les notificacions.
- Finalment ha abonat la multa, però considera que la sanció amb els recàrrecs és desproporcionada i un abús de poder per part de l'Administració municipal. Per això sol·licita el retorn de l'import cobrat de més, és a dir, el 50% de la sanció (25 euros) i tots els recàrrecs (7,93 euros).

### **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 i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 de gener de 2024, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

Els dies 5 i 29 de febrer de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen la tramitació donada a l'expedient, que s'aporta, i l'atenció telefònica prestada.

## CONSIDERACIONS

### 1. L'emplaçament

L'estacionament que va originar la multa es va produir a una de les places verdes del carrer de la Torre Dulac, 15, que es troba dins la zona 23 de l'àrea d'estacionament regulat.

L'Ordenança fiscal 3.12 sobre taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (AREA) estableix les normes d'ús i les tarifes dels diversos tipus de places. Depenent de la zona en concret, d'acord amb l'article 2, les places de resident poden ser exclusives de Resident (2.3.b), o de l'àrea Verda amb tarifa per a residents (2.3.c.1). En ambdós casos es requereix l'obtenció prèvia d'una targeta de resident, o d'un altre sistema d'acreditació de la condició de resident que determini l'Ajuntament.

D'acord amb l'article 5, l'estacionament a l'AREA està subjecte al pagament d'una taxa, la qual està establerta a l'annex de l'ordenança.

Apartat B. Places d'AREA exclusives per a residents i places d'àrea Verda (per a residents). Targeta de resident: gratuïta.

Durada màxima permesa per vehicle: 7 dies naturals

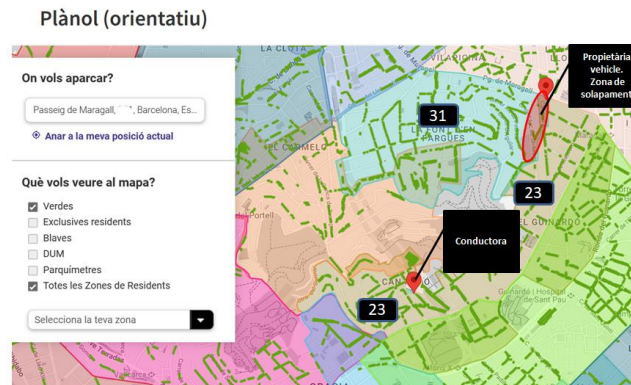
1. Component base. Import: **0,20 euros/dia** o fracció, amb un **màxim d'1 euro/setmana**

Segons s'informa al web municipal de l'AREA<sup>1</sup>, els vehicles de les persones residents autoritzades de cada zona en qüestió han d'estacionar-se identificant-los amb el comprovant horari obligatori corresponent, **ja sigui en paper, emès pel parquímetre o digital**, que s'obté mitjançant el servei Residents Barcelona de l'aplicació mòbil SMOU.

En el cas que ens ocupa, el vehicle sancionat està autoritzat com a resident tant a la zona 23 com a la 31, atès que el domicili de la titular i conductora habitual (que és la mare de la promotora de la queixa) es troba dins un àrea de solapament entre les dues zones. Per tant, en principi sí podia estacionar al lloc en què ho va fer, amb el corresponent comprovant horari.

---

<sup>1</sup> <https://areaverda.cat/index.php/ca/informacio/tipus-de-places/area-verda>



## 2. Procediment sancionador

La infracció de la denúncia es va tipificar com “Manca de comprovant horari”, qualificada com a **infracció lleu**, fet que suposa una vulneració de l'article 70.2.i) de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV). Aquest precepte preveu el següent:

“En el marc de la legislació de trànsit i seguretat viària, es considera que un vehicle està en situació de parada i/o estacionament prohibit, i per tant en infracció de l'esmentada legislació, en els casos següents:

[...]

i) Als estacionaments amb horari limitat sense haver col·locat el distintiu que autoritza l'estacionament, o havent superat el límit horari autoritzat.

D'acord amb l'article 95 del Reial decret legislatiu 6/2015, del 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (LSV), en rebre la **notificació de la denúncia** es va informar la titular del vehicle que tenia un termini de 20 dies naturals per fer una de les accions següents:

- Pagar la sanció amb una reducció del 50%. En aquest cas, el fet de pagar-la suposa la renúncia a presentar al·legacions (si se'n formulessin, es considerarien no presentades) i la fi de la via administrativa i del procediment sense necessitat de dictar una resolució expressa. A més, des de l'endemà del pagament, suposa la fermesa de la sanció. Passat aquest termini, es disposa de 25 dies més per fer el pagament de l'import de la multa sense reducció; o
- presentar un escrit d'al·legacions, fet que comporta la pèrdua de la reducció del 50% de l'import de la sanció, si la resolució és desestimatòria; o
- identificar la persona conductora en el moment de la infracció. En aquest supòsit, la persona conductora rep una nova notificació de l'expedient sancionador, que es reobrirà al seu nom, i per tant, se la informarà de les mateixes dues alternatives que tenia la primera persona notificada, és a dir, o bé pagar la sanció amb el 50% de reducció o presentar al·legacions.

En el cas que ens ocupa, la titular del vehicle va optar per aquesta tercera opció i **va identificar la seva filla com a conductora** en el moment de la infracció. També hi va aportar la seva adreça, la qual coincidia amb la que consta al padró municipal.

L'informe de l'Institut Municipal d'Hisenda exposa que en revisar l'expedient s'ha constatat que, en el tràmit d'identificació de la persona conductora del vehicle, la titular del vehicle va aprofitar per adjuntar un escrit d'al·legacions formulades per la conductora en què aquesta manifestava que sí havia abonat la taxa a través de l'aplicació SMOU, i aportava una captura de pantalla de pagament de l'SMOU.

Des d'un punt de vista procedimental, la presentació d'aquest escrit no resulta procedent i suposa **dues irregularitats de forma**:

- D'una banda, el tràmit d'identificació de la persona conductora està destinat exclusivament a aquesta finalitat; no permet presentar al·legacions ni es contempla la possibilitat d'interposar recursos.
- De l'altra, a més a més en aquest cas les al·legacions no són de la pròpia persona contra la qual s'ha incoat el procediment (la titular del vehicle), sinó d'una tercera que encara no és subjecte de cap expedient i, per tant, no està legitimada per efectuar-les.

La conseqüència és que **les al·legacions s'han de tenir per no presentades**. Això no suposa cap vulneració dels drets de defensa de la conductora, ja que, com s'ha explicat, aquesta rebrà la corresponent notificació de la denúncia amb plenes facultats de defensar-se.

En qualsevol cas, encara que s'haguessin pogut tenir en compte, les al·legacions tampoc no haurien prosperat. L'informe de l'Institut Municipal d'Hisenda exposa que l'ens municipal encarregat de la gestió de l'AREA (B:SM) va comprovar els pagaments de taxa d'estacionament abonats amb l'aplicació SMOU quant al vehicle sancionat. Efectivament existia un pagament de 0,20 euros per al dia dels fets, però es va realitzar a les 13.09 hores i el vehicle s'havia denunciat a les 9.08 hores del matí, és a dir, **el pagament es va fer 4 hores després de cometre la infracció**.

En aquest punt cal aclarir que el pagament a posteriori no pot suposar en cap cas una condonació de la manca inicial de comprovant, ja que d'acord amb les normes de funcionament de l'SMOU, el tiquet del parquímetre només es pot iniciar quan s'està al costat del vehicle i, a més, **no permet anul·lar la denúncia quan la infracció és "manca de comprovant horari"**. En concret, el web de l'àrea d'estacionament regulat informa del següent:

- Ús per ANUL·LAR DENÚNCIES: Si tens un avís de denúncia per excedir el temps d'estacionament regulat que consta en el teu tiquet, pots anul·lar-lo des del parquímetre per un import especial de 9,00 €. Recorda que, si l'avís de denúncia és per manca de tiquet d'estacionament, no és possible anul·lar la multa des del parquímetre.

En conclusió, d'acord amb la informació que obra a l'expedient, aquesta Sindicatura considera que **la infracció està tipificada correctament**, ja que en el moment de la denúncia encara no s'havia obtingut el comprovant preceptiu. A més, les accions posteriors de la conductora no són procedimentals ni en la forma ni en el fons.

### 3. El règim de notificacions de les multes de trànsit

El motiu principal de queixa és la manca de notificació de l'expedient sancionador, així com la manca d'avisos de l'existència de la notificació.

És doctrina reiterada del Tribunal Constitucional (entre d'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, existeix una constant i reiterada jurisprudència que diu que sempre que sigui possible **ha de practicar-se la notificació en el domicili de l'interessat 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 obligacions.

Les notificacions de les denúncies per infracció de trànsit tenen la seva pròpia peculiaritat segons l'article 87 i següents del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (LSV), que estableix que les denúncies, en principi, s'han de lliurar en el mateix acte, és a dir, en mà.

No obstant això, les denúncies es podran notificar posteriorment conforme al règim ordinari de notificacions d'actes administratius en determinats supòsits, entre els quals



s'inclouen les infraccions d'estacionament sense la presència de la persona conductora, com va passar en aquest cas.

Aquest **règim ordinari de notificacions d'actes administratius** és el previst en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), les principals característiques del qual són les següents:

- 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 persones físiques, en principi, no ho estan (art. 40 LPACAP). En línia amb el que s'ha mencionat, l'Ajuntament de Barcelona ha habilitat un tràmit electrònic per designar un correu electrònic per a la pràctica de notificacions electròniques.

Les administracions amb competències sancionadores en matèria de trànsit, en primer lloc, notificaran els actes administratius corresponents a l'**Adreça Electrònica Viària** (DEV). Si la persona interessada no en té, la notificació s'efectuarà al domicili que hagi indicat expressament per al procediment i, si no n'hi ha, al domicili que figuri als registres de la Direcció General de Trànsit (art. 90 de la LSV).

En el cas que ens ocupa, és rellevant destacar que la interessada és una persona física i **no estava donada d'alta en el sistema de notificacions electròniques**, motiu pel qual mai va poder rebre ni la notificació de la multa per mitjans electrònics, ni cap avís al mòbil o al correu electrònic.

- Les notificacions són 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 (art. 41.1 LPACAP).
- 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 en 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 dels 3 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, procedirà la notificació edictal** (art. 42.2 de la LPACAP i 90.3 de la LSV).

- La notificació es farà 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). Per la seva banda, l'article 91 de l'LSV també preveu que les notificacions infructuoses es publicaran al BOE i es consideraran notificades vint dies després de la seva publicació. En la pràctica, es publiquen al Taulell Edictal de Sancions de la DGT (TESTRA) i, de manera simultània, al Taulell Edictal Únic (TEU) del BOE.

Quant a notificacions d'actes administratius en matèria tributària, hi ha algunes especificitats d'acord amb els articles 109 i següents de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, entre d'altres, que amplien les opcions de l'adreça on dirigir les notificacions, amplien també les persones legitimades per fer-se'n càrrec i preveuen la notificació de compareixença a través de la publicació edictal al BOE.

En el cas que ens ocupa, la promotora de la queixa ha insistit en el fet que va patir indefensió a causa dels infructuosos intents de notificació, que no hi va haver voluntat d'entrega i que no va rebre cap avís.

No obstant això, aquestes al·legacions no poden prosperar.

Primerament hem de recordar que **la interessada tenia total coneixement de l'existència de la multa**, ja que aquesta es va enviar inicialment a la seva mare, i quan aquesta va utilitzar el tràmit d'identificar una altra persona conductora, va adjuntar un escrit signat per la pròpia interessada.

En segon lloc, segons la informació aportada per l'Institut Municipal d'Hisenda i una vegada analitzat l'expedient i les evidències de notificacions, la publicació edictal del seu expedient va tenir lloc el 2 d'agost de 2023, és a dir, després d'haver-se intentat el lliurament en mà dos cops (el 20 i 21 de 2023), en franges horàries diferents (a les 18.43 i 13.15 hores, respectivament), i en el domicili correcte. Sembla raonable que si el motiu de la manca de notificació era que no es va poder accedir a la finca, tampoc no es pogué deixar a la bústia de l'edifici la notificació ni l'avís del servei postal.

D'acord amb l'anterior, no s'observa una vulneració del **dret de defensa ni el dret de rebre informació de la infracció corresponent en el procediment sancionador**.



#### **4. Fermesa de la sanció i obertura de la via executiva**

El 23 de novembre de 2023 la promotora de la queixa va rebre la providència de constrenyiment.

L'article 160 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT) defineix la recaptació com l'exercici de les funcions administratives que condueixen al cobrament dels deutes tributaris, que es pot fer en període voluntari o en període executiu, mitjançant el pagament o compliment espontani de l'obligat tributari o, a falta d'això, a través del procediment administratiu de constrenyiment.

D'acord amb els articles 95 i 96 de la LSV **la sanció era executable** una vegada s'acabés el termini de pagament voluntari:

##### Article 95

4. Si el denunciat no formula al·legacions ni abona l'import de la multa en el termini de 20 dies naturals següents al de la notificació de la denúncia, aquesta tindrà l'efecte d'acte resolutori del procediment sancionador en els casos següents:

a) Infraccions lleus en tots els casos.

[...]

En aquests supòsits, la sanció es pot executar transcorreguts 30 dies naturals des de la notificació de la denúncia.

5. La terminació del procediment posa fi a la via administrativa i la sanció es podrà executar des del dia següent al transcurs dels 30 dies abans indicats.

##### Article 96

1. La resolució sancionadora **posarà fi a la via administrativa i la sanció es podrà executar des de l'endemà** del dia que es notifiqui a la persona interessada, produint plens efectes, o, si escau, una vegada hagi transcorregut el termini indicat a l'article 95.4.

D'acord amb la documentació de l'expedient, després de la notificació edictal, com la sanció no s'havia pagat, **va esdevenir ferma en via administrativa quan va expirar el termini d'ingrés en període voluntari**, i per això va quedar oberta la via executiva.

El procediment de constrenyiment es regula en la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT, article 167 i següents), i en el Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació (article 70 i següents).

#### **5. L'atenció rebuda**

També és objecte de queixa l'atenció rebuda durant la primera trucada al 010, quan la interessada va demanar informació sobre la multa i va romandre en espera més d'1 hora.

En aquest sentit, l'informe de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (responsable del servei del 010) exposa que s'ha revisat la gravació d'aquesta trucada, que va tenir lloc a les 16.34 hores del dia 23 de novembre de 2023.

Segons l'informe de la trucada es desprèn que l'agent va informar correctament la ciutadana i que el tracte també va ser correcte. Després de 14 minuts de conversa, es va tallar la comunicació telefònica. Aquest **tall de la comunicació** va ser per alguna causa tècnica que, una vegada consultat el proveïdor telefònic, no s'ha pogut determinar. En l'enregistrament de la trucada s'escolta com, mentre l'agent telefònic està parlant, es deixa sobtadament de sentir la seva veu. L'informe confirma que consta acreditat que la ciutadana no va penjar i va seguir molta estona en espera.

El resum del contingut de la conversa és el següent:

- La ciutadana explica que quan la seva mare va rebre la multa, la va identificar com a conductora, i ella va adjuntar el comprovant de la zona verda pagat amb SMOU per demostrar que la sanció era improcedent. Però en comptes de rebre resposta a la seva justificació, havia rebut una provisió de constrenyiment. Ella considera que el seu escrit ja constituïa un recurs i que va justificar el pagament.
- La persona del 010 que l'atén verifica les dades personals per comprovar-les al sistema, així com les dades de la multa. Comprova que s'han fet dos intents de notificació presencial en dies diferents i que s'havia publicat l'avís de la multa al BOE, i explica a la ciutadana que una vegada la multa es publica, ja es considera notificada.
- La ciutadana es mostra disconforme perquè no li van deixar cap avís a la bústia i no podia saber què havia passat. Insisteix que va adjuntar el comprovant de pagament, que va fer dos tràmits en un. Es considera desprotegida i demana informació sobre com pot procedir.
- Se l'informa que la identificació de la persona conductora és un tràmit únic. Una vegada s'ha identificat la persona conductora real, és aquesta qui ha de fer el recurs que consideri quan rebí la multa al seu nom i no abans. També se l'informa que encara està a temps de fer el recurs.
- La ciutadana no està conforme i diu que no estava informada que se l'havia intentat notificar. Demana informació sobre el termini de pagament.
- Se la informa que, segons el dia que indica haver-la rebut, té fins el dia 5 del mes següent, i si no fos hàbil, fins l'immediat següent.
- La ciutadana diu que llegeix a la notificació que l'expedient es paralitza si s'aporta un aval bancari i vol saber què és.

- Se la informa que es poden presentar avals com a garantia del deute tributari, i quan es comença a explicar en què consisteix, la trucada es talla per causes tècniques indeterminades.

Quant a la incidència tècnica, no podem fer cap valoració. Pel que fa al contingut de la conversa, aquesta Sindicatura considera que **no hi ha cap indici que l'atenció fos deficient**, ja que **l'assessorament proporcionat va ser correcte**: es va informar de l'estat del tràmit, dels intents de notificació, de les conseqüències jurídiques de la notificació edictal i de les opcions de recurs.

## **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, **les actuacions de l'Institut Municipal d'Hisenda i de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana han estat ajustades a dret i eficaces**.

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.