

**PROTOCOL DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL CONSELL TRIBUTARI DE
BARCELONA I LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA PER A LA
TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES EN L'ÀMBIT TRIBUTARI**

A Barcelona, 13 de febrer de 2025

REUNITS:

Per part del **CONSELL TRIBUTARI DE BARCELONA**, el Sr. Tomàs Font i Llovet, el seu president, nomenat per decret d'Alcaldia de 4 de juliol de 2024, en virtut de les atribucions que li confereix el reglament orgànic del Consell, aprovat el 29 de juny de 2012. (BOP de 17/07/12).

Per part de la **SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**, el Sr. David Bondia Garcia, síndic de greuges de Barcelona, segons nomenament del Plenari del Consell Municipal, de data 29 de setembre de 2021, en virtut de les atribucions que li confereix el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, de 24 de març de 2003 (BOP de 7.4.2003).

EXPOSEN:

1.- L'article 47 de la Llei 1/2006, de 13 de març, de règim especial del municipi de Barcelona configura el Consell Tributari de Barcelona com un òrgan especialitzat en matèria de gestió, recaptació, inspecció i revisió d'ingressos de dret públic i l'article 14 del seu reglament orgànic, aprovat el 29 de juny de 2012, estableix la seva competència per a la tramitació de les queixes en matèria tributària que presentin els/les ciutadans/nes i les empreses sobre l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

2.- L'article 143 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona, configura la Sindicatura de Greuges de Barcelona com una institució municipal quina funció és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques i amb aquesta finalitat pot supervisar les activitats de l'administració municipal i la Base IV del seu reglament, aprovat el 21 de març de 2003, també li atribueix competències per a la tramitació de les queixes que presentin els/les ciutadans/nes sobre l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

3.- Ambdues institucions, en el marc de les seves respectives competències, reconeixen la importància de clarificar els seus respectius àmbits d'actuació, simplificar i coordinar la tramitació de les queixes que es presenten i evitar actuacions innecessàries, duplicitats i retards en la resolució d'aquestes.

4.- El Consell Tributari de Barcelona i la Sindicatura de Greuges, per tal d'establir un marc de col·laboració per a la gestió i tramitació de les queixes en l'àmbit de les seves respectives competències i per assegurar una atenció eficaç i coordinada en la prestació dels serveis que tenen encomanats, subscriuen el present **PROTOCOL DE COL·LABORACIÓ PER A LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES EN L'ÀMBIT TRIBUTARI**, que es regirà per les següents:

CLÀUSULES

1. Objecte del protocol

El present protocol té com a objectiu establir les bases de col·laboració i coordinació entre ambdues institucions per clarificar els seus àmbits d'actuació, simplificar i coordinar la tramitació de les queixes que presenten els/les ciutadans/nes, les empreses i entitats, optimitzar l'ús de recursos i evitar actuacions innecessàries i duplicitats en l'exercici de les seves competències.

La signatura del present protocol no comporta la renúncia de les competències i funcions pròpies de les institucions signants.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest protocol s'aplicarà a les queixes en l'àmbit tributari que presentin els/les ciutadans/nes, les empreses i entitats davant qualsevol de les institucions.

3. Principi de col·laboració

3.1 El Consell Tributari de Barcelona i la Sindicatura de Greuges intercanviaran informació sobre les queixes rebudes i, quan sigui procedent, de conformitat amb els criteris que seguidament es protocol·litzen, adreçaran la queixa presentada a la institució que sigui competent per a la seva tramitació.

En aquest últim cas, la institució destinatària mantindrà sempre informada a la institució remetent i, en tot cas, li traslladarà una còpia de la resolució emesa.

3.2 El Consell Tributari de Barcelona i la Sindicatura de Greuges, per donar compliment a aquest protocol, afavorir la transparència i coordinar les actuacions, mantindran una comunicació directa, oberta i continua, utilitzant tant mitjans digitals (correu electrònic, videoconferències, etc.) com reunions presencials.

3.3 Es crearà una taula de treball integrada per un màxim de dues persones per cada institució, que mantindrà reunions periòdiques com a mecanisme per garantir el funcionament eficaç d'aquest protocol.

3.4 Serà competència d'aquesta taula, donar compliment a la tramitació de les queixes conforme al present protocol i, en funció de l'experiència pràctica, actualitzar i



millorar, si escau, els criteris de distribució protocol·litzats i, en conseqüència, proposar a la Comissió de seguiment d'aquest protocol les modificacions corresponents.

3.5 També li correspondran totes aquelles funcions que ambdues institucions mútuament convinguin.

3.6 Així mateix, el Consell Tributari de Barcelona i la Sindicatura de Greuges podran crear espais per compartir coneixements i bones pràctiques per tal d'impulsar la seva millora continua.

4. Criteris per la tramitació de les queixes en matèria tributària

4.1 La distribució de la tramitació de les queixes s'efectua en virtut del criteri de l'especialització:

- a. Els temes que requereixin un coneixement general del funcionament de l'administració municipal que afectin els drets de ciutadania han de recaure en l'àmbit de la Sindicatura de Greuges.
- b. Els temes tributaris específics, substantius o de procediment, que són propis i característics de l'objecte d'un recurs en matèria tributària han de recaure en l'àmbit del Consell Tributari.

4.2 Temes generals competència de la Sindicatura de Greuges

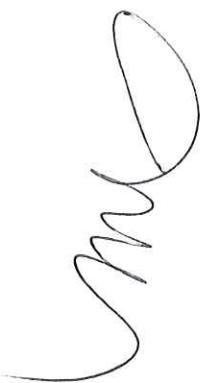
Són competència de la Sindicatura de Greuges, sempre que no s'associïn a recursos ja interposats, les queixes generals sobre el servei o tracte rebut en el funcionament de l'administració tributària:

- a. Problemes amb els tràmits administratius (retards, manca de claredat, mal funcionament dels tràmits per internet, dels fraccionaments, de les domiciliacions no ateses per l'IMH, de la informació rebuda, etc.).
- b. Queixes sobre el retard en efectuar la devolució d'ingressos indeguts un cop s'ha reconegut el dret de la persona contribuent.
- c. Assumptes relacionats amb els drets de les persones en la seva relació amb l'administració pública (art.13LPACAP) dret a rebre informació i assistència, a utilitzar les llengües oficials, a conèixer l'estat de la tramitació de l'expedient, demora en els tràmits, tractament personal de la ciutadania, etc) o amb els drets dels interessats en un procediment (art. 53 LPACAP) sempre que no afectin un procediment de recurs en marxa.
- d. Qüestions de privacitat i protecció de dades a l'administració tributària.

- e. Sol·licituds pendents de resolució que siguin competència del Gerent de l'IMH (1a instància).
- f. Queixes de la ciutadania respecte del contingut de les ordenances fiscals (on la Sindicatura pugui valorar el respecte als drets de ciutadania des de la perspectiva del principi d'equitat i del dret a una bona administració).

4.3 Temes específics competència del Consell Tributari


Són competència del Consell Tributari les queixes que es refereixin els temes següents:

- 
- a. Qualsevol petició articulada sobre motius tributaris específics de disconformitat, ja siguin substantius o siguin de procediment, que són propis dels recursos que ha de dictaminar el Consell Tributari.

És a dir, corresponen al Consell Tributari les queixes que comportin l'anàlisi de la legalitat en l'aplicació de normes tributàries materials o procedimentals i de la seva idoneïtat al cas concret, comprenent dins de la categoria tots aquells que estan relacionats amb qualsevol dels elements definitoris i quantificadors de l'obligació tributària i dels procediments tributaris d'aplicació.

A títol merament exemplificatiu, entre d'altres, la disconformitat amb la liquidació, amb la via executiva, amb l'embargament, la imposició de sancions, l'aplicació d'exempcions, base imposable incorrecta, caducitat del procediment, infracció del procediment tributari, prescripció, etc.

Els errors de fet i de dret objectats en una queixa o en un recurs són competència del Consell Tributari.

- 
- b. Atès que el Consell Tributari de Barcelona no té competència per a resoldre recursos interposats contra ordenances fiscals tampoc és competent per resoldre les queixes plantejades entorn de la conveniència o inconveniència del règim normatiu de les ordenances fiscals. Tot i això, ha de ser informat en aquests casos, per tal de conèixer millor el context del sistema normatiu que ha d'aplicar.

En conseqüència, la competència del Consell Tributari inclou les queixes presentades en relació als actes dictats en aplicació de les ordenances fiscals.

- c. El Consell Tributari tampoc té competències respecte als procediments sancionadors derivats d'infraccions de trànsit.
- d. Qualsevol queixa o petició respecte d'un recurs en matèria tributària pendent de resolució (2a Instància).



4.4 Tramitació de les queixes

- a. Quan una de les dues institucions observi que una queixa plantejada davant d'ella correspon a l'altra institució, li reenviarà immediatament, deixant testimoni de la mateixa al seu arxiu i s'informarà oportunament a la persona interessada.
- b. La institució que resolgui la queixa notificarà la resolució a la persona interessada i a l'Administració municipal i en donarà compte a la institució que li ha reenviat la queixa.
- c. En relació amb les queixes que reenvii la Sindicatura de Greuges al Consell Tributari per raó de la seva competència en què, a més, s'hagi invocat un retard en la resolució per part de l'Ajuntament, una vegada que el Consell Tributari li hagi donat compte de la resolució de la queixa, la Sindicatura podrà comunicar a les parts una resolució estandarditzada, segons el model prèviament acordat per evidenciar, si fos el cas, la inobservança del principi de bona administració.

5. Avaluació i seguiment

- 5.1 Es constituirà una Comissió de seguiment formada per tres membres de cada institució, que vetllarà per l'acompliment d'aquest protocol i realitzarà el seu seguiment i control. També correspondrà a aquesta Comissió la resolució de qualsevol dubte interpretatiu o qüestió que es derivi d'aquest protocol o de la seva aplicació i de totes aquelles propostes que li presenti la taula de treball .
- 5.2 La Comissió es podrà reunir a iniciativa del president del Consell Tributari o del Síndic de greuges quantes vegades considerin necessari.

En tot cas, de manera ordinària, com a mínim una vegada a l'any per realitzar el seguiment d'aquest protocol i d'establir les directrius i instruccions que consideri oportunes pel seu correcte funcionament i desenvolupament.

La presidència serà alternativa, recaient cada any, respectivament, en el president del Consell Tributari o en el Síndic de greuges o en les persones en qui deleguin.

6. Vigència

Aquest protocol té una vigència de quatre anys i és prorrogarà automàticament llevat manifestació en contra de qualsevol de les institucions.

Les institucions podran denunciar el protocol en qualsevol moment. La denúncia correspon als presidents respectius i es realitzarà per escrit.

7. Publicitat

El present protocol i les seves modificacions serà publicat en les respectives pàgines web de les institucions signants i traslladat als efectes escaients a l'Ajuntament i a l'Institut Municipal d'Hisenda.

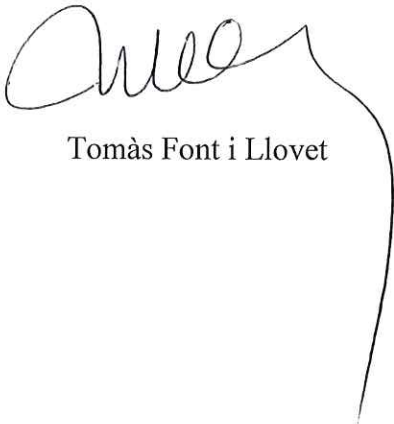
8. Disposicions finals

Qualsevol modificació del protocol haurà de ser acordada per ambdues institucions.

El present protocol i qualsevol de les seves modificacions entraran en vigor a partir de la data de la seva signatura.

I, en prova de conformitat amb el que s' expressa i s'acorda en el present protocol, se subscriu en duplicat exemplar en el lloc i data indicat en l'encapçalament.

El president del Consell Tributari



Tomàs Font i Llovet

El Síndic de Greuges



David Bondia Garcia