



Suxestión dirixida á Deputación Provincial da Coruña a fin de garantir que as persoas obrigadas tributarias que domicilien os pagos de recibos en entidades colaboradoras reciban a mesma información que si o fixeran no servizo de recadación provincial

Expediente: L.8.Q/13234/17

Santiago de Compostela, 2 de maio de 2017

Sr. Presidente:

Nesta institución, iniciouse o expediente de queixa arriba referenciado como consecuencia do escrito de ████████ veciña da cidade de Pamplona en representación de ████████ relativo a recargo de constrinximento por un recibo do IBI domiciliado.

ANTECEDENTES

1. No escrito de queixa, a dicente esencialmente, refería vir abonando dende fai moitos anos o recibo da contribución urbana dunha vivenda, propiedade do representado, sita no concello de Curtis, xunto coa taxa do lixo. Ambos pagos estaban domiciliados.

Sinalaba, que en decembro do 2016 ao decatarse de que soamente se lle cargara na conta o importe relativo ao lixo, se dirixiu ao banco a fin de satisfacer tamén o importe correspondente á contribución.

Na confianza que lle supuña a domiciliación que efectuara no seu momento, non se decatou de que faltaba o cargo correspondente ao ano 2015.

Con posterioridade recibira unha notificación da Deputación Provincial da Coruña, na que lle comunicaban que finalizados os prazos sinalados nas correspondentes notificacións de constrinximento, se procedería de inmediato ao embargo por importe de 117,72 € en relación co exercicio do 2015. (IBI rústica)

Refería, así mesmo, ter coñecemento de que no ano 2015 o imposto mudara de ser urbano a ser de carácter rústico.

2. Solicitado informe á esta administración á que nos diriximos, se recibe e se fai constar que :

“A Resolución de Presidencia núm. 15719/2013, de 1 de outubro, sobre normas de xestión de pagos domiciliados, no seu artigo 8:

("Data de efectos e validez") establece que as ordes de domiciliación terán validez indefinida salvo :

- a. Orde expresa de anulación, cursada polo contribuínte, ou suxeito pasivo, ou titular da conta ou persoa debidamente autorizada, comunicada ao Servizo de Recadación.*
- b. Modificación da identificación do recibo (número fixo matrícula) polo organismo responsable da elaboración do correspondente censo ou padrón.*
- c. Cambio de titular segundo o padrón (suxeito pasivo) do recibo domiciliado.*
- d. Rechazo ou devolución do adeudo pola entidade financeira.*
- e. Incumprimento, polo titular da conta ou entidade financeira, das normas contidas nesta resolución ou noutras que se aproban, sobre a materia.*
- f. Anulación polo Servizo de Recadación, por causas obxectivas. Neste caso, a anulación será comunicada ao contribuínte ou, se afecta a gran número deles, publicada no Boletín Oficial da Provincia e na prensa diaria da provincia.”*

No suposto que nos ocupa, consta un cambio de natureza no imposto xa que pasou de ser IBI urbana no exercicio 2014 a IBI rústica no exercicio 2015. Este feito, comunicado pola Dirección Xeral do Catastro ao interesado na data 10/10/2014 (acordo do novo valor catastral e cambio de valoración con efectos do 01/01/2015), modificou o número fixo do recibo provocando a perda de vixencia da orde de domiciliación bancaria.

O 23 de xaneiro deste ano, o contribuínte fixo efectivo o pago do IBI rústica do exercicio 2015 e a entidade bancaria simultaneamente, por orde do interesado, procedeu a domiciliar o imposto para futuros exercicios.

A Ordenanza Fiscal Xeral desta Deputación, no seu artigo núm. 8, en relación co domicilio fiscal establece que:

"O domicilio fiscal será único para cada contribuínte, nas súas relacións con esta administración. Os obrigados tributarios deberán comunicar o seu domicilio fiscal e o seu

cambio á administración tributaria provincial, mediante declaración expresa para ese efecto, sen que o cambio de domicilio produza efecto fronte á administración, ata que se cumpra co devandito deber de comunicación. A administración poderá comprobar e rectificar o domicilio fiscal declarado polos obrigados tributarios."

ANÁLISE

1. Á vista da literalidade do contido do informe remitido pola Deputación Provincial da Coruña, primeiramente corresponde indicar que esta institución, descoñece o contido da comunicación dirixida ao interesado pola Dirección Xeral do Catastro, sobre o cambio de natureza do imposto que pasou de ser IBI urbana no exercicio 2014, a IBI rústica no exercicio 2015, mencionado no antedito informe. Descoñecendo tamén, si ante este cambio, a referida dirección xeral notifica ao interesado a perda de efectos da orde de domiciliación bancaria, ou si pola contra é o propio organismo provincial o que eventualmente o fai.

2. Fundaméntase o informe recibido nesta institución, na resolución da Presidencia número 15719/2013 de 1 de outubro, sobre normas de xestión de pagos domiciliados, nomeadamente no seu artigo 8. (Entendemos que no mesmo sentido aínda que non se cita, a tamén resolución de Presidencia número 22.665 do 2014, de 12 de novembro, sobre normas de xestión de pagos domiciliados de débedas tributarias que adapta o procedemento de xestión de pagos domiciliados de débedas tributarias á normativa SEPA, tamén artigo 8).

Neste caso concreto, semella que a modificación efectuada polo organismo responsable de elaboración do censo (Dirección Xeral do Catastro), no que atinxe ao cambio de natureza de urbana a rústica, comportou a perda de validez da orde de domiciliación bancaria, circunstancia esta descoñecida, segundo se alega, pola promotora da queixa.

3. Sendo certo que a normativa fiscal se atopa a disposición da cidadanía, no apartado correspondente da páxina web do ente provincial, tamén o é, que na pestana Servizos Tributarios, no apartado de *Impresos, subapartado domiciliación de recibos*, se inclúe un formulario coa *orde de domiciliación de recibo*, en cuxa páxina dous ou reverso cómpre deterse.

4. Pois ben, corresponde salientar, en primeiro lugar, que é precisamente ese "resumo das normas sobre domiciliación de recibos" que figura ao reverso da orde de domiciliación, que clarexa, informa e sobre todo advirte ao contribuínte de que a domiciliación terá validez indefinida, a no ser que se produza algunha das seguintes circunstancias: "... b) *Modificación da identificación do recibo (número fixo, matrícula) polo organismo responsable da elaboración do correspondente censo ou padrón.*"

5. Entende esta institución, que no suposto que nos ocupa, de terse efectuada a domiciliación, segundo este formulario, moi probablemente unha vez tomado coñecemento dese resumo, a problemática descrita non se tivera producido, toda vez que se advirte dos casos concretos que exceptúan a regra xeral de validez indefinida da orde de domiciliación.

Pero o caso foi, que a domiciliación se efectuou a través da propia entidade colaboradora, e neste suposto, como en todos os que se domicilian os pagos dos recibos nas entidades colaboradoras, as persoas contribuíntes se perden, lamentablemente esa tan útil información ou resumo de normas, que en caso algún lles é subministrada.

É neste contexto, onde a pesar de ser coñecedores de que a administración pública, lonxe de ser unha organización simple, presenta unha gran complexidade, máxime no que atinxe a procedementos de recadación ou mesmo inspección tan masivos como automatizados, que consideraríamos acaído incardinar a suxestión que formularemos.

Semellaría convinte, pois, cohonstar os obxectivos dunha administración, moderna, de calidade e adaptada aos tempos, coa claridade e sinxeleza que precisan moitos administrados, que polas razóns que sexan, non adoitan aínda a relacionarse coa administración a través das tecnoloxías de comunicación actuais.

Consideramos que un servizo global de calidade, receptivo ás distintas necesidades dos administrados, implica a difícil tarefa dunha mellora constante, de modo que cómpre aspirar a que o nivel de satisfacción da cidadanía non se vexa afectado tan sensiblemente polo modo en que esta se relacione coa administración, sexa electrónico ou presencial.

En definitiva, que o fundamento da suxestión coa que imos concluír non é outro que, poñendo en valor a utilidade do resumo de normas de domiciliación de recibos confeccionado por ese ente provincial, se garanta á súa accesibilidade á quen efectúa a orde de domiciliación dos recibos nas entidades bancarias colaboradoras.

6. Non queríamos rematar, sen antes indicarlle, que agradecemos así mesmo, a información proporcionada ao longo da tramitación deste expediente, nomeadamente no que atinxe ao funcionamento do servizo de comunicación dese organismo tanto vía sms no teléfono móbil, coma vía e-mail. Saiban que nesta mesma data informamos á promotora da queixa, que por calquera das dúas vías lle comunicarían no sucesivo, se o desexa, ben a ela mesma, ben ao número de teléfono ou enderezo electrónico que designe, tanto os prazos de pago en período voluntario, como os de inicio do período de constrinximento dos diferentes recibos, no caso de que o considerara de utilidade.

CONCLUSIÓNS

Por todo o indicado anteriormente, considérase necesario no exercicio da facultade atribuída a esta institución en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Deputación Provincial da Coruña a seguinte Suxestión :

Que se valore a conveniencia de adoptar as medidas precisas que garantan que as persoas obrigadas tributarias que domicilien os pagos dos recibos nunha entidade colaboradora, reciban a mesma información que as que o efectúan cumprimentando o formulario de domiciliación de recibo proporcionado polo servizo de recadación provincial.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta institución da aceptación da suxestión formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Agradecéndolle a súa colaboración o saúdo atentamente

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo