

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2203308
Materia	Régimen jurídico
Asunto	Denuncia la complejidad de los trámites electrónicos ante la Administración.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 19/10/2022, en la que exponía su reclamación por las dificultades para cumplimentar y presentar electrónicamente el pago del impuesto de actos jurídicos documentados.

Admitida a trámite la queja, en fecha 27/10/2022 nos dirigimos a SUMA y a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, solicitando, que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre esta cuestión, y en concreto sobre los siguientes extremos:

- Norma jurídica que ampara la exigencia de medios electrónicos para la presentación del pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados.
- Acreditación del cumplimiento del artículo 12 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común, que exige a las administraciones públicas que asistan a los interesados en sus relaciones a través de medios electrónicos poniendo a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Con fecha 16/11/2022 se registró en esta institución informe de SUMA con el siguiente contenido:

- "(...) • Que, de los hechos descritos entendemos que la reclamación del interesado nada tiene que ver con los servicios electrónicos prestados por este organismo, ya que el ciudadano indica expresamente que se relaciona electrónicamente con nosotros.
- Que, por otra parte, el modelo 600 indicado en el escrito, es competencia de la Generalitat Valenciana (<https://atv.gva.es/es/600-individual>), por lo tanto, entendemos que es el organismo competente para atender la presente reclamación. (...)"

Con fecha 21/12/2022 la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico remitió informe del que destacamos:

"(...) Una vez recabados los antecedentes oportunos acerca de la cuestión planteada, **la Agencia Tributaria Valenciana informa que el sistema vigente de cumplimentación está orientado a rellenar el Modelo 600, pagarlo telemáticamente** y realizar la presentación sin necesidad de realizar ningún desplazamiento. Para ello se dispone de una guía de uso del sistema, mediante el cual se realizan miles de presentaciones cada año, en la web <https://atv.gva.es/es/600-individual> También es posible realizar el mismo trámite de forma presencial. Además, **se puede solicitar la asistencia**, tanto presencial como por teléfono, mediante la pertinente cita: <https://atv.gva.es/es/solicitud-de-cita-previa> Si surgiese algún impedimento, se ha redimensionado el CAU (Soporte para incidencias informáticas: Administración electrónica 961613199), pudiendo llamar si se tuviesen problemas o remitir consultas mediante formulario de contacto: <https://atv.gva.es/es/tributos-infogeneral-ayuda>.

Para concluir, hay que destacar que la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico comparte plenamente con el interesado que ha planteado la presente queja ante esa Alta Institución, el criterio de que la ciudadanía tiene que ocupar la posición central del escenario de la Administración Electrónica, sobre todo en relación con aquellas personas obligadas a mantener a través de la vía digital relaciones con la Administración Pública. (...)"

Recibidos los informes dimos traslado de estos al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, que no ha sido rebatido por el promotor del expediente, se aprecia que la misma ha atendido y dado respuesta a la queja formulada por el promotor del expediente.

En atención a lo expuesto, ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges)

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana