

"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	2204006
Materia	Hacienda pública
Asunto	Demora. Devolución de Ingresos Indebidos
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora del expediente presentó un escrito en fecha **20/12/2022** en el que manifiesta su disconformidad por la demora en la tramitación del procedimiento de solicitud de devolución de ingresos indebidos por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Xivert. En fecha 21/03/2022 presentó la reclamación inicial por el cobro indebido de unas tasas municipales; en 02/05/2022 atendió el requerimiento efectuado por la administración y finalmente en fecha 28/09/2022 reiteró a la administración la obligación de contestar en plazo. A fecha de presentación de la queja no había obtenido respuesta a la reclamación.

Textualmente indicaba lo siguiente:

En el caso que aquí nos ocupa, la presentación de varias reclamaciones ante el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert por la persona que suscribe la presente queja, queda acreditada que tiene lugar con fecha 21/03/2022 (el primer escrito), el segundo escrito, fue el 02/05/2022 en respuesta en tiempo y forma a un oficio de subsanación atendiendo un requerimiento solicitado por la administración.

Transcurridos SEIS MESES desde la solicitud inicial de resolución sin contestación de la administración local, y por tanto sin notificación de resolución alguna de dicho ayuntamiento; se reiteró ante la misma a través de escrito de fecha 28/09/2022, la obligación de dictar resolución expresa y notificarla.

Dicha solicitud era referida a devolución de ingresos indebidos por el pago de TASA CONSORCIO TRAT.RESIDUOS PLANTS ZONAL I 2021 por importe de 201.65 y a las tasas municipales (TASAS1) BASURAL Y ALCANTARILLADO por importe de 101.50. A tal efecto se adjunta copias de las citadas cartas de pago, que adolecen de errores de hecho, puesto que en ningún momento la que suscribe ha sido empresaria ni ha causado alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas, por tanto, existe un error en el sujeto pasivo. Dicho extremo se acreditó por las certificaciones de la AEAT, y se solicitó a la administración local que corrigiera el error cometido y suspendiera la ejecución de dichos actos.

Pero, es más, el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert no solo incumplió la obligación de dictar resolución y notificarla, sino que a mayor abundamiento, en la anualidad siguiente, continuó con su conducta de no respetar los derechos de mi persona como ciudadana de un estado constitucional de derecho, e incurriendo presuntamente en responsabilidades, dado que volvió a cobrarme las mismas tasas pero del ejercicio 2022; agravando su actuación al proceder a la ejecución por vía de apremio, sin notificación siquiera de la resolución de inadmisión de la suspensión solicitada.

En definitiva, han transcurrido NUEVE MESES desde que se solicitó a la administración local que corrigiera el error cometido y suspendiera la ejecución de dichos actos.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **22/12/2022** fue admitida a trámite de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

En esa misma fecha, solicitamos al Ayuntamiento de Alcalá de Xivert que en el plazo de un mes emitiera un informe sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

Estado de tramitación de la reclamación de devolución de ingresos indebidos presentada por la promotora de la queja en fecha 21/03/2022 y reiterada en escrito de fecha 28/09/2022. En el caso de no haber obtenido contestación, previsión temporal para dar respuesta expresa al mismo.

Medidas adoptadas por parte del ayuntamiento para, en su caso, no incurrir en el mismo error (identificación del sujeto pasivo de la tasa) en ejercicios futuros.

En el escrito de petición de informe se le indicaba que el plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podría ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Así mismo se le advertía de que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

1.3 Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Alcalá de Xivert, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de resolver la reclamación presentada por el promotor de la queja.

2. Consideraciones

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posibilidad de que la presunta inactividad de Alcalá de Xivert pudiera afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y art 103.1 de la ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria), lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Como se ha señalado con anterioridad, el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no se ha dado respuesta a la reclamación de devolución de ingresos indebidos presentada por la promotora de la queja en fecha 21/03/2022 y reiterada en escrito de fecha 28/09/2022.

El artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prescribe que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación». El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución será el fijado por la norma reguladora correspondiente o, en su defecto el de tres meses desde la presentación de la solicitud.

Al respecto, hay que tener en cuenta que el procedimiento de devolución de ingresos indebidos se regula en el artículo 221 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y conforme a lo dispuesto en el

último párrafo del artículo 221 1 de la LGT, a este procedimiento para la devolución de ingresos indebidos le será aplicable lo dispuesto en el apartado 2 de su artículo 220, según el cual el plazo máximo para notificar resolución expresa será de seis meses.

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En el presente caso, no está justificada la actuación del Ayuntamiento de Alcalà de Xivert que, después de haber transcurrido más de 11 meses, no consta que haya dado respuesta a la reclamación de devolución de ingresos indebidos presentada por la promotora de la queja en fecha 21/03/2022 y reiterada en escrito de fecha 28/09/2022, generando claramente una situación de incertidumbre e indefensión a la interesada

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

El Ayuntamiento de Alcalà de Xivert todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 22/12/2022 incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Alcalà de Xivert se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3. Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. Recordamos al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert el deber legal de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo previsto en los artículos 21 y 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 221 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Segundo. En consecuencia, **recomendamos al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert** que, si no lo hubiera hecho todavía, proceda a dar contestación expresa y motivada al escrito de reclamación de devolución de ingresos indebidos presentada por la promotora de la queja en fecha 21/03/2022 y reiterada en escrito de fecha 28/09/2022.

Tercero.- Recordamos al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo y que el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable (artículo 21.6 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Cuarto. Recordamos al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Quinto. El Ayuntamiento de Alcalà de Xivert está obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada

Sexto. - Se acuerda notificar la presente resolución al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert y a la persona interesada.

Séptimo. Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana