

"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	2300781
Materia	Hacienda pública
Asunto	Solicitud devolución ingresos indebidos.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. En fecha 1/03/2023, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución, al que se le ha asignado el número de queja 2300781. Sustancialmente manifestaba que el día 29/08/2022, presentó ante el Ayuntamiento de Sagunto una reclamación solicitando la devolución de las cuotas de julio y de agosto del gimnasio de la piscina "inter-núcleos" pues llevaba más de un mes sin agua caliente y sin un monitor que supervise el gimnasio. Que de haber sabido estos problemas hubiera tomado otra determinación. Que no ha recibido respuesta alguna del Ayuntamiento a pesar del tiempo transcurrido, además en fecha 17/10/2022, reiteró su solicitud añadiendo la devolución de medio mes de septiembre, sin respuesta alguna.

1.2. El día 2/03/2023, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Sagunto la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito presentado por el promotor de la queja en fecha 29/08/2022, contestando en fecha 27/03/2023, manifestando sustancialmente que el autor de la queja fue informado por teléfono a los pocos días de hacer la reclamación en el sentido de que no tenía derecho a la devolución de la tasa ya que hizo uso de las instalaciones durante el período de la reclamación, reconociendo que en esa época hubo problemas de suministro de combustible para la instalación y no se disponía de monitor en la sala de musculación, que fue sustituido a principios de septiembre.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al autor de la queja que presentó escrito de alegaciones de fecha 28/03/2023, ratificándose en su escrito inicial de queja, dejando constancia que no pudo ducharse esos dos meses por falta de agua caliente y no hubo monitor en la sala de musculación durante ese tiempo, por eso reclama la devolución de las cuotas de julio y agosto.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2. Consideraciones

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en responder a la reclamación presentada por el autor de la queja de fecha 29/08/2022, por parte del Ayuntamiento de Sagunto.

En este sentido, el art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al regular los plazos cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para resolver "éste será de tres meses".

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 29/08/2022.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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 efecto, en el presente caso, resulta evidente que el Ayuntamiento de Sagunto no ha resuelto la reclamación solicitando la devolución de cuotas presentada por el autor de la queja en fecha 29/08/2022, es decir ha transcurrido más de 8 meses desde la presentación de la solicitud sin que se haya contestado, lo cual supone una demora excesiva, e inadmisibles que pone de manifiesto una enorme desconsideración hacia el administrado, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

De la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce que el ciudadano pidió la devolución de las cuotas del gimnasio de los meses de julio y agosto del año 2022 el día 29/08/2022, y el Ayuntamiento de Sagunto no contestó nada. El referido Consistorio se limitó a requerimiento de esta institución en su informe de fecha 27/03/2023, a manifestar que el promotor de la queja no tenía derecho a reclamar la devolución de las cuotas porque hizo uso de las instalaciones, de conformidad con lo establecido en las Ordenanzas municipales, pero sin informar de tal extremo al interesado, ni dictar ninguna resolución motivada, recurrible, y debidamente notificada.

3. Resolución

Primero: RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la reclamación presentada en fecha 29/08/2022, proceda de manera urgente para poner a disposición del autor de la queja una respuesta expresa, dictada y notificada por órgano competente, congruente, motivada y con indicación de los recursos que contra ella quepa interponer.

Segundo: El **AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO** 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución al Ayuntamiento de Sagunto y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana