

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

Queixa 2403746

Matèria Hisenda pública

Assumpte Sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Falta de resposta.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

La persona manifesta que el 31/01/2023 va sol·licitar la devolució d'ingressos indeguts i no ha obtingut resposta. Ha tornat a sol·licitar-la el dia 01/10/2024.

Admesa la queixa a tràmit, requerim a l'Agència Tributària Valenciana (responsable de l'aplicació informàtica de gestió dels ingressos) informació sobre estos fets. No rebem cap contestació.

Dictem [Resolució de consideracions](#) a l'Agència, per a recordar-li l'obligació de resoldre i el deure de col·laboració amb el Síndic, i li recomanem que pose a disposició de la persona autora de la queixa resposta expressa i que adopte les mesures de millora necessàries per a fer efectiu el pagament i complir els terminis i les condicions previstos en les normes.

L'Agència Tributària ens informa que en el seu sistema de gestió figuren dos ingressos, però que no té competència per a tornar-los ni la informació per a saber si són o no duplicats. La sol·licitud de devolució de 31/01/2023 es va dirigir a la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació, però la Llei 2/2024, de 27 de juny, de la Generalitat, va substituir esta entitat per la mercantil Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana. Per això, va demanar informe a Presidència de la Generalitat, de la qual depenia l'esmentada corporació, i a esta, sense obtindre respostes.

Conclou que, de conformitat amb la Llei 2/2024, les competències de la Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació van ser assumides per la citada corporació audiovisual (S.A.), que depén de la Presidència de la Generalitat. Per tant, la petició d'informació hauria de dirigir-se a esta, sense perjuí que, tal com s'indica, ja va ser remesa en el seu moment.

Des del Síndic, tenint present que, d'acord amb l'article 5 de la Llei 2/2024 citada, l'empresa pública Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana està adscrita a la Presidència de la Generalitat, que la seua disposició adicional primera encomana al Consell totes les actuacions necessàries per a la transmissió efectiva dels seus béns, drets i obligacions a la citada corporació audiovisual i que les funcions de direcció i coordinació del Consell corresponen a la Presidència de la Generalitat (article 1 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell), li sol·licitem informe.

Presidència ens informa que la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana està en condicions per a poder operar, que esta ha demanat cita prèvia a l'Agència Tributària Valenciana per a obtindre accés a l'aplicació de gestió econòmica i que està a l'espera que se li proporcione informació sobre les actuacions que ha de realitzar.

Per tant, demanem informe a la referida corporació audiovisual sobre les mesures adoptades per a complir amb el seu deure de retornar a la persona titular de la queixa els ingressos que reclama.

La Corporació ens informa, en resum, que no disposa de credencials per a l'ús de l'aplicació de l'Agència Tributària Valenciana i que, per tant, no pot comprovar l'existència d'ingressos duplicats ni, si és el cas, fer-ne a la devolució. Per això, el 12/03/2025 va concertar cita amb l'Agència per a rebre informació sobre els passos que cal seguir a fi de donar resposta a la petició de la ciutadana. Seguint les indicacions de l'Agència, li va remetre la petició de devolució de la taxa.

La persona titular de la queixa ens manifesta el 24/04/2025, que fa més de dos anys va fer dos pagaments per error informàtic i algú hauria d'assumir-ne la devolució.

Per este motiu, formulem [Resolució de consideracions](#) a la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana en què li recomanem que adopte les mesures necessàries per a complir amb el deure de donar a la persona titular de la queixa una resposta suficientment justificada i respectuosa amb el seu dret de defensa i que, si és procedent, complisca amb el deure de retornar-li, com més prompte millor, els ingressos duplicats que reclama, amb els interessos corresponents.

Presidència ens remet comunicació per a exposar-nos que, atesa la referida recomanació, entén que no cal realitzar cap altre pronunciament i es posa a la disposició del Síndic per a qualsevol aclariment.

La nostra última Resolució de consideracions va ser rebuda per la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana el 07/05/2025. No hem obtingut resposta en el termini d'un mes.

Per tant, concloem:

La Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana no ha donat resposta a les nostres consideracions i ha vulnerat:

- D'una banda, el dret de la persona a una bona administració de l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, segons el qual «Tota persona té dret que les institucions i òrgans de la Unió Europea tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i dins d'un termini raonable». El mateix dret està també referit en l'article 9 del nostre Estatut d'Autonomia.

Recordem que, de conformitat amb la Llei 2/2024, de 27 de juny, de la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana (disposició addicional primera), esta «absorbeix la Societat Anònima de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana conforme al que es preveu en la legislació mercantil, i se subroga en tots els béns, drets i obligacions d'aquesta». Per tant, correspon a la Corporació la responsabilitat de donar resposta a la persona, més enllà dels seus contactes amb l'Agència Tributària Valenciana.

La passivitat de la Corporació, que pretén evadir la seua responsabilitat exposant que no pot accedir a l'aplicació electrònica de gestió i que ha de fer-ho l'Agència Tributària, posa de manifest la falta de voluntat real de la Corporació per a donar solució a la queixa. Esta situació s'hauria pogut evitar si s'haguera interessat sobre l'estat de la qüestió davant de l'Agència, donant resposta a les consideracions del Síndic i informant-ne la persona.

- D'una altra, la referida corporació ha vulnerat el seu deure de col·laboració amb el Síndic, perquè no ha donat resposta a les nostres consideracions. Així (article 39.1.b de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic del Greuges de la Comunitat Valenciana): «Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents: No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució».

Este acte es comunica també a la Presidència de la Generalitat i a l'Agència Tributària Valenciana perquè tinguen coneixement del resultat de la present queixa.

Davant de la responsabilitat de la Corporació i de la informació aportada per l'Agència en esta queixa, no fem declaració addicional respecte al seu deure de col·laboració amb el Síndic.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de data 11/12/2024. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i declarem la vulneració, per part de la Corporació Audiovisual de la Comunitat Valenciana, dels drets de la persona i del deure de col·laboració amb el Síndic. Acordem també la publicació d'esta resolució i la notificació a totes les parts.

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana