

"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** 2403835

**Materia** Hacienda pública

**Asunto** Reclamaciones para la devolución de Tasas por el acceso electrónico a expediente por parte de persona interesada. Falta de pago. Verificación del cumplimiento de los compromisos derivados de las quejas 2302781 y 2001240.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

- El 10/10/2024, la persona manifiesta que, tras su queja 202302781, la Conselleria (hoy de Hacienda y Economía) se comprometió a devolverle el importe de una tasa (226€) por la entrega de copias de un expediente en el que era interesada, pero no lo ha hecho.

- Admitimos la queja a trámite y solicitamos a la Conselleria informe sobre el cumplimiento de su obligación de devolver la citada tasa o concreta previsión temporal para hacerlo.

Acto recibido por esta el 18/10/2024. No recibimos contestación en el plazo de un mes.

- Por ello, el 09/12/2024 emitimos [Resolución de consideraciones](#) dirigida a la Conselleria de Hacienda y Economía recordándole su deber de colaboración con el Síndic, su deber de devolver los ingresos indebidos de forma inmediata con intereses y recomendándole:

Por un lado, que proceda a devolver el ingreso indebido.

Por otro, que teniendo en cuenta el coste que, en concepto de intereses de demora, implica la devolución de ingresos indebidos fuera de plazo, adopte las medidas de mejora necesarias para devolverlos en los plazos y condiciones previstos a las normas.

- El 10/01/2025 la Conselleria informa, en resumen, que el pago se realizará en breve y concluye:

ACEPTA plenamente LAS CONSIDERACIONES compartiendo con esa Alta Institución el criterio de que la Administración tiene que priorizar la observancia del deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges y cumplir escrupulosamente los términos de la normativa tributaria en materia de devolución de ingresos indebidos, y concretamente indicar que este departamento tiene el máximo interés en adoptar las medidas de mejora encaminadas al cumplimiento de la obligación de hacer efectivo el pago en los plazos y condiciones previstos en las normas.

- El 13/01/2025 la persona manifiesta que ya le han sido devueltos los citados ingresos indebidos.

En esta situación, concluimos:

En las quejas 202302781 y 202401240, la persona manifestaba que había solicitado a la Conselleria la devolución de una tasa por importe de 226€ por la entrega de copias de un expediente en el que era interesada.

La Conselleria, que en principio mantenía que las tasas eran acertadas, reflexionó sobre su actuación y reconoció finalmente que no debió exigir las, pues no habían requerido las labores que justificaban su cobro (cambio de los originales a un formato diferente). Por ello, el 17/04/2024 decidió devolverlas. Se comprometió ante el Síndic a hacerlo a la mayor brevedad.

La última queja de la persona contra la Conselleria (2401240) fue cerrada con este compromiso. Decíamos entonces que, si esta no daba solución a este asunto, la persona podría dirigirse al Síndic para presentar nueva queja. Así lo hizo, pues el 10/10/2024, la Conselleria aún no había devuelto la citada cantidad, por lo que abrimos la presente queja.

De ello, resulta:

En primer lugar, que la Conselleria debe mantener completos los expedientes electrónicos (artículo 70 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y respetar el derecho de las personas interesadas a acceder a los expedientes completos (artículo 53.1.a de dicha Ley). Sólo si la Administración ha cumplido este deber y, aun así, las personas solicitan copias que exijan labores adicionales (como el cambio de formato) podrá exigirles tasas.

Dicho régimen, derivado de la citada legislación básica estatal, ha sido además expresamente reflejado en la Ley 6/2024 de 05/12/2024, de Simplificación administrativa, que dedica sus artículos 24 y 25 al Punto de Acceso General de la Generalitat y a la Carpeta Ciudadana como vías de relación para que la ciudadanía acceda a toda la información generada por la Generalitat y su sector público instrumental y para poner a su disposición, dentro de su sede electrónica, un espacio personalizado y único de relación, donde podrán gestionar los servicios administrativos en los que se encuentren interesadas, consultar los procedimientos (completos, añadidos), comunicaciones y notificaciones electrónicas de la Generalitat e incorporar documentación y acompañarla de forma ágil a los citados procedimientos.

En segundo lugar, el objetivo de esta queja ha sido comprobar el pago de una cantidad ya acordada por la Administración. Este objetivo se ha alcanzado, aunque para ello, la persona ha tenido que presentar dos quejas; la 2401240 y la presente, planteada seis meses después de que la devolución fuera decidida (el 17/04/2024) y que se ha hecho efectiva nueve meses después de ese momento.

Por ello, en vista de la demora, recomendábamos también a la Conselleria que adoptara de forma global «las medidas de mejora necesarias para hacer efectivo el pago en los plazos y condiciones previstos a las normas» y le precisábamos: «Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas». Sin embargo, su respuesta se limita a decir a este respecto, que *tiene el máximo interés en adoptarlas*. Ello resulta insuficiente.

Por tanto, entendemos aceptadas nuestras recomendaciones de forma parcial.

Finalmente, la Conselleria de Hacienda y Economía ha vulnerado el deber de colaboración con el Síndic, pues no ha dado respuesta a nuestro requerimiento de información inicial ni ha solicitado ampliación de plazo para emitirlo. Tampoco ha atendido, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones derivadas de la queja 202401240, obligando a la persona a presentar nueva

queja. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; artículo 39. Negativa a colaborar):

1. 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. (...)
  - c) No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la aceptación parcial de nuestras observaciones y el incumplimiento del deber de colaboración con el Síndic. Acordamos asimismo la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana