

"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	2500196
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Administración electrónica. Solicitud de acceso al procedimiento por parte de persona interesada. Citación para comparecencia y exigencia de tasas por obtención de copias.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

La persona manifiesta que el 29/10/2024 ha solicitado al Ayuntamiento de Mutxamel acceso a un expediente en el que es interesada. La respuesta ha sido que ya le ha dado acceso, que parte de la documentación no está digitalizada y que, si desea consultarla, debe comparecer en las oficinas y solicitar las copias que considere necesarias, previo abono de las tasas correspondientes. Solicita al Síndic: que el Ayuntamiento le dé acceso la documentación solicitada el 29/10/2024.

Admitimos la queja a trámite informando al Ayuntamiento que la persona ha presentado la queja 2500197, pues en la misma fecha ha solicitado a SUMA Gestión Tributaria acceso a documentos que coinciden en esencia con los solicitados al Ayuntamiento, sin haber obtenido respuesta.

En esta situación, solicitamos al Ayuntamiento la siguiente información, respecto a la solicitud de 29/10/2024, en la que la persona se relaciona de forma electrónica con el mismo:

- Justificación del cumplimiento del deber de poner a su disposición la información solicitada en el Punto de Acceso electrónico o solución semejante (artículo 53.1.a de la referida Ley 39/2015).
- En caso de demora en darle acceso al procedimiento del modo citado, deberá adoptar las medidas necesarias para evitarle perjuicios. Entre ellas, mantener abiertos los plazos para alegar o recurrir, dando cuenta de estas medidas al Síndic.
- En caso de negativa justificada a que acceda al expediente del modo citado, justificación del cumplimiento del deber de darle respuesta expresa, suficientemente justificada y con información acerca de cómo recurrirla, en garantía de su derecho de defensa.
- De no constar en el Ayuntamiento parte de la información solicitada, justificación de que, de tratarse de documentos que deben constar en SUMA Gestión Tributaria como entidad delegada municipal, se ha asegurado de que la persona ha tenido la posibilidad de acceder al expediente en el Punto de Acceso electrónico de dicha entidad, en respuesta a su solicitud presentada a SUMA el 29/10/2024.

El informe municipal expone que la persona tiene acceso efectivo al procedimiento a través de la Sede electrónica municipal desde el 22/10/2024 y precisa:

(...) La documentación, que a continuación se detalla, no ha sido trasladada en la anterior solicitud y es la única que falta por dar traslado de manera digitalizada: (...)

Debido al volumen de estos expedientes, no resulta posible su acceso en el momento de la notificación. Por ello, se le convocó (...) a las dependencias municipales, para que pueda ejercer el derecho de acceso y realizar las copias que estime oportunas.

(...) que se le pida a la interesada que comparezca en las oficinas para poder acceder al material que le falta y así no dilatar en el tiempo su acceso, no se puede considerar falta de buena voluntad por parte de la Administración. Se han puesto los medios y recursos que teníamos a nuestro alcance para cumplir con lo solicitado, digitalizar los documentos que faltan implicaría un coste económico y personal mayor que el perjuicio que según la interesada se le puede ocasionar por solicitarle que acuda presencialmente a examinarlo.

(...) se ha cumplido con el deber de poner a disposición la información solicitada en el Punto de Acceso electrónico (art. 53.1 de la Ley 39/2015), ya que de 109 documentos que obran en el expediente, faltan 8 por digitalizar y por el que se le solicita la comparecencia personal. Si bien la Administración debe intentar tener todos sus expedientes digitalizados, el expediente se inició en el año 2008, la regulación de la Administración electrónica había sido aprobada un año antes, por lo que los medios y recursos disponibles eran escasos. Aunque se intenta que la mayoría de los expedientes se encuentren digitalizados, la administración no dispone de los medios y recursos necesarios para conseguirlo.

Respecto a la exacción de la tasa por copia de documentos administrativos (...) La interesada lo es del expediente administrativo del que solicita su acceso, por lo que su consulta presencial del material no digitalizado no procede exacción alguna. Sin embargo, la copia de los documentos que forman parte sí devengaría la imposición de la tasa correspondiente al considerar el hecho imponible sujeto a su devengo.

Así se establece en la Ordenanza N°8 reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos del Ayuntamiento de Mutxamel, en su artículo 2.3 (...). Según consta, la interesada ha consultado la documentación que necesitaba en las dependencias municipales, sin haberle sido emitido tasa, pues no ha realizado copia alguna (...) se ha consultado con el área económica y no consta liquidación a nombre de la interesada por el concepto de copia administrativa por copia de documentos administrativos. (...)

La persona autora de la queja alega que el Ayuntamiento no le facilita la información solicitada el 29/10/2024 como interesada en el expediente y que esta situación afecta a su derecho de defensa. Solicita al Síndic: que el Ayuntamiento ponga a su disposición la información solicitada e identifique a los funcionarios responsables de la tramitación del procedimiento conforme a su derecho del artículo 53.1.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2 Conclusiones de la investigación

Tras ella, concluimos que el Ayuntamiento de Mutxamel ha vulnerado los siguientes derechos de la persona titular de la queja:

- Derecho a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (citado también en el artículo 9.1 de nuestro Estatuto de autonomía) conforme al cual: Toda persona tiene derecho a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial.

- Derecho a relacionarse con la Administración vía electrónica en los términos siguientes:

Artículos 12 y 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados y derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas): La Administración debe garantizar la relación electrónica a las personas que deseen utilizarla. Estas tienen derecho a comunicarse con ella a través de un Punto de Acceso General y a ser asistidas en el uso de medios electrónicos.

Artículo 53.1.a) de la citada Ley 39/2015 (Derechos del interesado en el procedimiento administrativo): Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos y a obtener copia de sus documentos. Si se relacionan con la Administración vía electrónica, tendrán derecho a su consulta en su Punto de Acceso General. La obligación de facilitar copias se entenderá cumplida con su puesta a disposición en dicho Punto o en la sede electrónica.

Así, el Ayuntamiento no tiene implantada de forma adecuada la gestión electrónica a la que obliga la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (en vigor desde 02/04/2021). De modo fundamental, en esta queja, tenemos presentes:

El artículo 70 (Expediente Administrativo): Tendrá formato electrónico y estará formado por los documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones, copia electrónica certificada de la resolución adoptada y demás diligencias, así como un índice numerado de los documentos que contenga.

El artículo 19 (Comparecencia de las personas): La comparecencia ante las oficinas públicas, sea presencial o electrónica, sólo será obligatoria cuando esté previsto en una Ley.

La demora municipal en la aplicación de las normas reguladoras del procedimiento administrativo no debe afectar de forma negativa los derechos de las personas, condicionándoles incluso a comparecer ante las oficinas públicas para consultar lo que tienen derecho a obtener por vía electrónica, o a solicitar copia de documentos que no necesitarían si el acceso fuera completo.

El derecho de las personas interesadas a acceder al expediente es básico. Entre sus objetivos está también facilitarles su derecho de defensa en vía administrativa y judicial (derecho fundamental del artículo 24 de la Constitución). Cuando solicitan dicho acceso, debe facilitársele «en cualquier momento»; esto es, en cualquier fase del procedimiento y, a nuestro juicio, de modo inmediato o - en su caso- en el plazo más breve.

Ante la ausencia en el artículo 53 de un plazo para dar acceso, la Administración puede tomar como referencia (salvo *normativa específica*) el plazo máximo de diez días del artículo 21 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno para el acceso efectivo a la información; norma básica (Disposición Adicional Primera; apartado segundo: «Se regirán por su normativa específica, y por esta Ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información»). Conforme al citado artículo 21.1 (Formalización del acceso), dicho plazo no debe ser superior a diez días.

En definitiva:

En primer lugar, el Ayuntamiento debe asumir el reto de implantar la administración electrónica a la que le obliga la Ley, para garantizar el acceso, en cualquier momento, al expediente electrónico completo por parte de las personas interesadas; más aún si han solicitado relacionarse con ella vía electrónica, permitiendo su detenido estudio, para que decidan si necesitan o no copias y de qué documentos concretos.

En este sentido, debe dar acceso inmediato a la información o en el plazo más breve, pudiendo tomar como referencia el plazo máximo de diez días hábiles previsto en la normativa de transparencia, de modo que, si no lo hace efectivo de este modo, valore si la demora puede perjudicar los derechos de las personas interesadas, debiendo en este caso informarles de la situación y adoptar las medidas necesarias para evitarlo (por ejemplo, manteniendo abiertos sus plazos para alegar o recurrir).

En segundo lugar, dado que el Ayuntamiento advertía a la interesada de la necesidad de comparecer de modo personal a consultar el expediente y abonar tasas por la expedición de copias, estimamos procedente precisar:

Debe evitar condicionar a las personas que han solicitado la relación electrónica a que comparezcan de forma personal para la consulta de los expedientes, pues está limitada en los términos del artículo 19 de la Ley 39/2015.

Debe abstenerse de exigir tasas por la expedición de copias si las labores necesarias para expedirlas derivan del previo incumplimiento de su deber de dar acceso al expediente completo vía electrónica. Una vez cumplido, podrá exigir las tasas si las personas las solicitan libremente y justifica la necesidad de efectuar cambios de formato, expedición, reproducción o trasposición de la información a un formato diferente al original.

En tercer lugar, el Ayuntamiento no se manifiesta respecto a nuestra solicitud de información acerca de si SUMA Gestión Tributaria, entidad delegada municipal, había satisfecho el derecho de la persona a acceder al expediente que esta le ha solicitado en la misma fecha que al Ayuntamiento. Dado que no consta que, a pesar de ser la administración titular de la competencia, haya actuado en tal sentido, desde el Síndic, procederemos con este fin en la queja correspondiente.

Admitimos por tanto la solicitud de la persona titular de la queja relativa a que el Ayuntamiento ponga a su disposición la información solicitada el 29/10/2024. En cuanto a que aquel identifique a los funcionarios responsables de la tramitación del procedimiento, deberá solicitarlo a la Administración conforme a su derecho del artículo 53.1.b) de la Ley 39/2015.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Mutxamel:

1. **RECORDAMOS** el deber de implantar la gestión electrónica derivado de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el

Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (en vigor desde 02/04/2021).

2. **RECORDAMOS** que las comparecencias personales están limitadas en los términos del artículo 19 de dicha Ley 39/2015.
3. **RECOMENDAMOS** que digitalice los documentos solicitados por la persona el 29/10/2024 y los ponga a su disposición conforme al artículo 53.1.a) de la citada Ley 39/2015.
4. **RECOMENDAMOS** que emita instrucción interna dirigida a sus departamentos para asegurar el respeto al derecho de acceso a los expedientes completos por parte de las personas interesadas, de modo que sea satisfecho de modo permanente e inmediato o (salvo normativa específica) en el plazo máximo de diez días y, en el caso de que no pueda ofrecerlo de tal forma, justifique a aquellas el motivo y adopte las medidas necesarias para respetar sus derechos (en especial, su derecho de defensa), manteniendo abiertos -si fuera necesario- los plazos para alegar y recurrir.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana