

"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

Queja 2504698
Materia Hacienda pública
Asunto Reclamación de cantidad. Pago duplicado del IBI.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 03/12/2025, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le asignó el número de queja 2504698.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 18/06/2025, pagó en un Ciberkiosko del Ayuntamiento de Alicante el impuesto de bienes inmuebles (IBI) por importe de 67,81€, que por problemas técnicos el Ciberkiosko se apagó y no emitió justificante. Que con fecha 23/07/2025, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Alicante, solicitando se comprobara el mal funcionamiento del Ciberkiosko el referido día 18/06/2025 y se procediera a regularizar la situación del mencionado impuesto. Que el Ayuntamiento de Alicante no respondió a esta solicitud y emitió providencia de apremio, a través de la entidad SUMA Gestión Tributaria, requerimiento de pago que atendió para evitar males mayores por un importe de 74,59€. Que, a día de hoy sigue sin tener noticias del Ayuntamiento de Alicante, habiendo pagado dos veces el mismo impuesto, una de ellas con recargo, sintiendo una indefensión absoluta.

1.2. El 04/12/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alicante, para que dado el tiempo transcurrido nos informase, en el plazo de un mes, sobre el estado actual de tramitación del escrito presentado por la promotora de la queja ante ese Ayuntamiento en fecha 23/07/2025, sin que hasta la fecha se haya recibido el referido informe.

2 Conclusiones de la investigación

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver el escrito presentado por la promotora de la queja en fecha 23/07/2025, en el que solicitaba que se comprobara el mal funcionamiento del Ciberkiosko el día 18/06/2025, fecha en la que realizó el pago del IBI de forma duplicada, por parte del Ayuntamiento de Alicante.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que al regular la obligación de resolver de forma expresa por parte de la Administración todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación establece en su apartado 3 que "Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, 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 23/07/2025.

El derecho a obtener una respuesta 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”.

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 expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, 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.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que el Ayuntamiento de Alicante, no ha resuelto el escrito de fecha 23/07/2025, en el que la autora de la queja solicitaba que se comprobara el mal funcionamiento del Ciberkiosko el día 18/06/2025, fecha en la que realizó el pago del IBI de forma duplicada, es decir ha transcurrido más de seis meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de escritos es de tres meses.

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 (...).”

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Alicante todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 04/12/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Alicante, 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 Consideraciones a la Administración

Primero: RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE ALICANTE que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito de fecha 23/07/2025, en el que la interesada solicitaba que se comprobara el mal funcionamiento del Ciberkiosko el día 18/06/2025, fecha en la que realizó el pago del IBI de forma duplicada, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

Segundo: RECORDAMOS al AYUNTAMIENTO DE ALICANTE 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.

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