

"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 2504919
Materia Hacienda pública
Asunto Solicitud devolución ingresos indebidos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1 En fecha 19/12/(...) el promotor de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número de queja 2504919.

En su escrito manifestaba sustancialmente que con fecha 07/08/2024, presentó un escrito, a través de su representante, ante el Ayuntamiento de Valencia, poniendo de manifiesto que por Acuerdo adoptado por el Pleno de ese Ayuntamiento en sesión de 28/05/2024, la solicitud realizada de "Procedimiento de cambio de uso de local a Terciario hotelero" estaba afectaba por la suspensión de tramitación y otorgamiento de licencias para la implantación de nuevos usos terciarios hoteleros, motivo por el cual, solicitó la devolución de la tasa por prestación de servicios relativos a actuaciones urbanísticas (ICIO) abonada en fecha 17/05/2024, por importe de 1638,97€. Que hasta la fecha no ha recibido ninguna resolución expresa sobre el estado del expediente, a pesar de haber transcurrido sobradamente el plazo legal para resolver.

1.2. El día 23/12/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Valencia la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, de un informe detallado y razonado sobre los hechos descritos en la presente queja, contestando en fecha 09/01/2026, manifestando sustancialmente, que efectivamente se abonó la correspondiente tasa urbanística por importe de 1638,97€ por el promotor de la queja con motivo de la solicitud de licencia de obras y cambio de uso a terciario hotelero en el inmueble en cuestión. Que debido a la acumulación de tareas aún no se ha podido realizar la correspondiente propuesta de resolución respecto a la solicitud de devolución de ingresos indebidos. Que el promotor de la queja autorizó a (...) para que gestione y tramite la documentación relativa al cambio de uso comercial, por lo que deberá ser requerido para que aporte la conformidad del promotor de la queja para que se ingrese la devolución de la tasa urbanística en la cuenta bancaria de su representante.

1.3. Del referido informe dimos audiencia al autor de la queja para que, si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones, extremo que no llevó a cabo.

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 y del recordatorio de deberes legales con los que concluimos.

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 del Ayuntamiento de Valencia en resolver, de forma expresa y motivada, el escrito presentado por el representante del promotor de la queja el día 07/08/2024, solicitando la devolución de la tasa por prestación de servicios relativos a actuaciones urbanísticas (ICIO) abonada en fecha 17/05/2024, por importe de 1638,97€, al haberse suspendido la tramitación y el otorgamiento de licencias de edificación para la implantación de nuevos usos terciarios hoteleros.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que al regular el plazo máximo para resolver los procedimientos para la devolución de ingresos indebidos establece que “será de seis meses desde que se presente la solicitud por el interesado (...).”

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 07/08/2024.

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 Valencia, no ha resuelto la solicitud de devolución de la tasa por prestación de servicios relativos a actuaciones urbanísticas (ICIO) abonada en fecha 17/05/2024, por importe de 1638,97€, al haberse suspendido la tramitación y el otorgamiento de licencias de edificación para la implantación de nuevos usos terciarios hoteleros, que presentó el representante del promotor de la queja en fecha 07/08/2024, es decir ha transcurrido más de un año y medio, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis meses.

2.2 Conducta de la administración

En el presente caso, el Ayuntamiento de Valencia nos comunica en su informe de fecha 09/01/2026 que los retrasos en la tramitación de los expedientes se deben a la acumulación de tareas. Frente a esta justificación, conviene recordar a ese Ayuntamiento su responsabilidad en la tramitación de los expedientes tal como establece el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen

el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

Por todo ello, no está justificada la actuación del Ayuntamiento de Valencia, que después de haber transcurrido más de un año y medio, no había resuelto la solicitud del interesado, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha solicitud (art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria,) constituye una práctica irregular que no puede ser admitida por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos.

3 Consideraciones a la Administración

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

RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE VALENCIA que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de la tasa por prestación de servicios relativos a actuaciones urbanísticas (ICIO) abonada en fecha 17/05/2024, por importe de 1638,97€, al haberse suspendido la tramitación y el otorgamiento de licencias de edificación para la implantación de nuevos usos terciarios hoteleros, presentado por el representante del interesado en fecha 07/08/2024, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo al autor de la queja.

RECORDAMOS AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA EL DEBER LEGAL de resolver y notificar en el plazo legalmente establecido de seis meses, expresa y motivadamente, las solicitudes de devolución de ingresos indebidos que los interesados presenten ante esa administración, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 221.1 en relación con el artículo 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

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