

"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 2601239
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Solicitud pago intereses de demora y costes de cobro.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 09/03/2026, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le asignó el número de queja 2601239.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 12/10/2024, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Monóvar solicitando el pago de los intereses de demora y costes de cobro de una serie de facturas relacionadas en ese escrito, que deberían haberse devengado de forma automática en cumplimiento de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre. Que no ha recibido ninguna respuesta por parte de la administración local.

1.2. El 12/03/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Monóvar la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito de fecha 12/10/2024, presentado por el promotor de la queja ante ese Ayuntamiento, solicitando el pago de los intereses de demora y costes de cobro que deberían haberse devengado de forma automática, contestando en fecha 27/03/2026, manifestando sustancialmente que el expediente se encuentra en fase de revisión por los servicios económicos municipales, a fin de comprobar los extremos relativos a las facturas indicadas, las fechas de pago y, en su caso, la procedencia del abono de intereses de demora y costes de cobro solicitados.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al interesado que en fecha 14/04/2026, presentó escrito de alegaciones manifestando sustancialmente, que se inste al Ayuntamiento de Monóvar a que resuelva el expediente de manera inmediata, dado el tiempo transcurrido, reconociendo expresamente el derecho al abono de los intereses de demora y costes de cobro conforme a la normativa aplicable, evitando nuevas dilaciones injustificadas.

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 con la 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 en resolver la instancia presentada por el promotor de la queja en fecha 12/10/2024, solicitando el pago de los intereses de demora y costes de cobro de una serie de facturas relacionadas en ese escrito, que deberían

haberse devengado de forma automática en cumplimiento de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por parte del Ayuntamiento de Monóvar.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 221.1 en relación con el artículo 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 12/10/2024.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo petitionado 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 Monóvar, no ha resuelto la instancia solicitando el pago de los intereses de demora y costes de cobro de una serie de facturas relacionadas en ese escrito, que presentó el autor de la queja en fecha 12/10/2024, es decir ha transcurrido más de dieciocho meses, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de escritos es de seis meses.

2.2 Conducta de la administración

En el presente caso, el Ayuntamiento de Monóvar nos comunica en su informe de fecha 27/03/2026 que los retrasos en la tramitación de determinados expedientes entre los que se encuentra el actual, se debe a que durante los últimos años, el puesto de Tesorería municipal no ha contado con un funcionario habilitado dedicado en exclusiva a este Ayuntamiento, habiendo estado cubierto mediante el sistema de acumulación con otro municipio, lo cual ha supuesto una carga adicional de trabajo para los servicios económicos municipales. Frente a esta justificación, conviene recordar al Ayuntamiento competente 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 Monóvar 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 artículo 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.

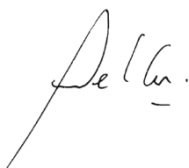
3 Consideraciones a la Administración

Primero: RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE MONÓVAR que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación, por el interesado, de la instancia de fecha 12/10/2024, solicitando el pago de los intereses de demora y costes de cobro de una serie de facturas relacionadas en ese escrito, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo al autor de la queja.

Segundo: RECORDAMOS al AYUNTAMIENTO DE MONÓVAR 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