

"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 2602201
Materia Hacienda pública
Asunto Revocación ayuda para la compra de un coche eléctrico MOVES III.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 04/05/2026, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le asignó el número de queja 2602201.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que le fue adjudicada la ayuda para la compra de un coche eléctrico dentro del programa MOVES III por Resolución de fecha 24/02/2025. Que con fecha 05/03/2026, la Dirección General del IVACE procedió a la revocación de la ayuda inicialmente concedida por importe de 7700€, siendo la causa de la revocación el que solo se consideran válidos los justificantes de pago que acrediten que el pago se ha realizado por quien solicita la ayuda. No se consideran válidos los pagos en efectivo ni los ingresos bancarios por caja.

Con fecha 05/03/2026, presentó un escrito de alegaciones, manifestando que había tenido conocimiento de la revocación de la ayuda por parte del IVACE, solicitando que sea aceptada y abonada la ayuda ya que se cumplen todos los aspectos relativos a los pagos, según la Convocatoria, pues figura de forma inequívoca su nombre y su DNI y el nombre del Concesionario al que se le abonó el importe. Que hasta el momento no ha recibido respuesta del IVACE a este escrito.

1.2. El 20/05/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y, más concretamente, al IVACE, para que dado el tiempo transcurrido nos informase, en el plazo de un mes, sobre el estado actual de tramitación del escrito presentado por el promotor de la queja ante el IVACE en fecha 05/03/2026, sin que hasta la fecha se haya recibido el referido informe.

1.3. 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 el 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 en resolver el escrito presentado por el promotor de la queja en fecha 05/03/2026, solicitando le sea abonada la ayuda concedida, ya que en el pago realizado al concesionario figuraba la identidad del interesado, como indicaba la convocatoria, por parte del IVACE.

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 05/03/2026.

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 la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y, más concretamente, el IVACE, no ha contestado el escrito de fecha 05/03/2026, en el que el autor de la queja solicitaba le sea abonada la ayuda concedida, ya que en el pago realizado al concesionario figuraba la identidad del interesado (nombre, DNI y el nombre del concesionario), como indicaba la convocatoria, es decir, ha transcurrido más de cuatro 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 IVACE todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 20/05/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el IVACE, 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.

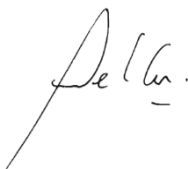
3 Consideraciones a la Administración

Primero: RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE INDUSTRIA, TURISMO, INNOVACIÓN Y COMERCIO y, más concretamente, al IVACE que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito de fecha 05/03/2026, en el que el interesado solicitaba que le sea abonada la ayuda concedida, ya que en el pago realizado al concesionario figuraba la identidad del interesado (nombre y DNI), como indicaba la convocatoria, proceda de manera urgente a contestar de forma expresa el referido escrito y notificarlo al autor de la queja.

Segundo: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE INDUSTRIA, TURISMO, INNOVACIÓN Y COMERCIO y, más concretamente, al IVACE 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