

"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	2202370
Promovida por	(...)
Materia	Hacienda pública
Asunto	Falta de respuesta de la Agencia Tributaria Valenciana ante solicitud devolución ingresos indebidos ante el abono excesivo de una tasa para la expedición título de la ESO.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1 De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó en fecha 20/07/2022 un escrito al que se asignó el número de queja 2202370.

En su escrito manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

"(...)Que por error de un empleado de la sucursal del banco BBVA en la oficina (...) de Paterna, se pagó por error una cantidad superior a la que debía correspondiente a una tasa por expedición de título de la ESO.

Presente reclamación ante el banco a través del defensor del cliente sin que se me procediese a la devolución del importe pagado de más (aproximadamente 400 euros).

Ante la negativa del banco a solucionar el problema, solicite la devolución de ingreso indebido a la Generalitat Valenciana, sin que haya obtenido respuesta de la misma(...)."

1.2 Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 25/07/2022 a la Agencia Tributaria Valenciana informe sobre este asunto; y en particular sobre las causas que habían impedido cumplir con la obligación de contestar a los escritos presentados por el ciudadano y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta.

1.3 Con fecha 24/08/2022 se registró de entrada en esta institución informe del estado de tramitación del expediente de solicitud de devolución de ingresos indebidos promovida por el autor de la queja y en el que se disponía:

"(...) Revisada la documentación presentada y la aplicación informática que gestiona los ingresos, se ha comprobado que el 25 de mayo de 2021 se produjo un ingreso de 445,04€ en concepto de tasa por la expedición del título de bachillerato a nombre de (...), dicha cantidad no se corresponde con el importe a abonar por dicha tasa, siendo la cantidad correcta a ingresar por este servicio en el año 2021 de 44,50€, existiendo por tanto, una diferencia a favor de (...) de 400,54€.

Que, a la vista de indicado, se ha incoado la tramitación del expediente para la devolución del ingreso indebido por un importe de 400,54€ más lo intereses legales que procedan, cuya resolución y pago se realizará de acuerdo con la normativa vigente."

1.4 Con fecha 5/09/2022 se dio traslado del referido informe al promotor de la queja para que en su caso y en el plazo de 15 días hábiles formulara las alegaciones que estimara convenientes.

Ha transcurrido en exceso el referido plazo sin que el interesado haya hecho uso del derecho.

2 Consideraciones

Ante lo expuesto y centrandó el objeto de la queja en la falta de respuesta de la administración a la solicitud de devolución de ingresos indebidos que el promotor de la queja dirigió a la Agencia Tributaria Valenciana en fecha 20/07/2021, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.(artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a la solicitud que formula a la administración, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

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.

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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada, por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Es cierto que en el informe de fecha **24/08/2022 emitido a requerimiento de esta institución**, se reconoce el derecho a la devolución, pero en el mismo se comunica el inicio de la tramitación del expediente de devolución más de un año después de la solicitud presentada en la Agencia Tributaria Valenciana, en concreto en fecha **20/07/2021 por el ciudadano**.

En este sentido cabe recordar que la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece:

Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.

1. 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.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa **responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.**

Artículo 21. Obligación de resolver.

(...)

6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la **obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.**

“Artículo 29. Obligatoriedad de términos y plazos.

Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes **obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas** competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.”

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA:**

1. RECOMENDAMOS que se agilicen al máximo los trámites y se proceda a la mayor brevedad posible a la devolución del ingreso indebido, por un importe de 400,54€, más los intereses legales que procedan a favor del promotor de la queja. Y que comuniquen a esta institución la resolución del referido abono y el ingreso efectivo al interesado.

2. ACORDAMOS que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

3. ACORDAMOS que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la administración autonómica y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana