

"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

<b>Queja</b>	<b>2400396</b>
<b>Materia</b>	Hacienda pública
<b>Asunto</b>	Devolución ingresos indebidos.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. En fecha 05/02/2024, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2400396.

En su escrito manifestaba sustancialmente que en fecha 28/07/2023 pagó una tasa correspondiente a una convocatoria de una plaza de técnico superior en recursos humanos convocada por la Diputación de Alicante, por importe de 36€, pero finalmente no pudo participar en la misma por problemas telemáticos con la solicitud, por lo que en fecha 31/07/2023 presentó una solicitud ante la Diputación de Alicante reclamando la devolución de la tasa abonada por no haber participado finalmente en el proceso selectivo. Que no ha recibido hasta el momento ninguna respuesta de la administración provincial ni el importe de la tasa.

1.2. El 05/02/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Diputación Provincial de Alicante, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito de fecha 31/07/2023, presentado por la promotora de la queja ante esa Diputación solicitando la devolución de las tasas por importe de 36€, por no haber participado finalmente en el proceso selectivo.

### 2 Consideraciones

#### 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 solicitud presentada por la promotora de la queja de fecha 31/07/2023, por parte de la Diputación Provincial de Alicante.

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 31/07/2023.

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”.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Diputación Provincial de Alicante, no ha resuelto el escrito solicitando la devolución de la cantidad de 36€, pagado en concepto de tasas correspondientes a una convocatoria de una plaza de técnico superior en recursos humanos, que presentó la autora de la queja en fecha 31/07/2023, es decir ha transcurrido más de siete meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis 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, la Diputación Provincial de Alicante todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 05/02/2024, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Diputación Provincial 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 Resolución

**Primero: RECOMENDAMOS** a la **DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 31/07/2023, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

**Segundo: RECORDAMOS** a la **DIPUTACIÓN PROVINCIAL 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.

**Tercero:** La **DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE** está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la Diputación Provincial de Alicante y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana