

"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	2400476
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Acceso al expediente vía electrónica. Pago de tasas
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

- La persona expone al Síndic que el 07/02/2024 ha solicitado al Ayuntamiento de Ontinyent relacionarse con él de forma electrónica para acceder a información sobre un asunto en el que actúa como representante de un tercero (interesado en el caso) pero aquel le exige como única opción el pago de 30 céntimos por copia de los documentos del expediente.

De modo posterior, nos adjunta dos nuevas solicitudes al Ayuntamiento para que le remita el expediente vía electrónica. Así, de 08/03/2024, 13/03/2024. No ha tenido respuesta municipal.

- Admitida la queja a trámite, requerimos informe al **Ayuntamiento de Ontinyent**. El informe municipal (completado con un escrito posterior) expone, en resumen:

Mantiene los expedientes completos y en formato electrónico y cuando los interesados solicitan acceso a los mismos, emite informe sobre si procede aceptar o no la solicitud y en qué forma hay que facilitarlo. Si es favorable, emite Resolución autorizándolo a través de la Sede Electrónica.

Cuando las personas interesadas solicitan relacionarse con el Ayuntamiento en soporte papel, no les cobra tasas cuando se presentan en sus oficinas para consultar los expedientes, salvo que soliciten copia física de sus documentos.

La persona ha solicitado el 13/03/2024 acceso electrónico al expediente. El 12/04/2024 ha puesto a su disposición la Resolución que le autoriza. El acceso se ha hecho efectivo el 15/04/2024, por un plazo de diez días hábiles. Dispone de recursos personales limitados y no ha podido dar una respuesta más rápida.

- La persona opina, en resumen, respecto al informe municipal, que el procedimiento habitual no es el que el Ayuntamiento expone en su informe, sino que sólo da la posibilidad de pedir copias en papel pagando tasas. Además, este acceso es solo por diez días.

Solicita al Síndic que el Ayuntamiento cambie su procedimiento para que para cualquier persona que esté en su situación pueda acceder de forma libre y sin tiempo limitado a sus expedientes.

2 Consideraciones

2.1 Análisis de la actuación administrativa

En esta queja partimos de los siguientes presupuestos (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: artículos 12, 13, 53 y 70):

- Las Administraciones Públicas están obligadas, por un lado, a actuar de forma electrónica y, por otro, a asistir a todas las personas en el uso de medios electrónicos.

- Las interesadas en un asunto (porque puede afectar a sus derechos e intereses), así como sus representantes, tienen derecho a acceder en cualquier momento a su información. Si solicitan que el acceso sea electrónico, la Administración debe facilitararlo.

Ahora bien, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (artículo 52) dispone que la Administración podrá dar acceso electrónico al expediente durante el tiempo que determine su política de gestión de documentos electrónicos.

Por tanto, el acceso puede tener un límite temporal, según la información que contenga cada expediente. Por ejemplo, datos personales especialmente protegidos de terceras personas, distintas a la interesada.

A nuestro juicio, esta limitación temporal no debe perjudicar el derecho de acceso *en cualquier momento* que dispone la citada Ley 39/2015 (artículo 53.1.a) pues este tiene, entre otros objetivos, facilitar a las personas interesadas su derecho de defensa, dándoles la posibilidad de conocer toda la información necesaria para proteger sus derechos e intereses legítimos.

Así, en esta queja, el Ayuntamiento de Ontinyent, además de informarnos que no exige el pago de tasas por consultar los expedientes, ni en soporte papel, ni vía electrónica (como entendemos debe ser) nos informa que ha puesto a disposición de la persona autora de la queja, respuesta a sus solicitudes para acceder de forma electrónica al expediente.

Ahora bien, debemos tener presente que la primera solicitud de acceso es de 07/02/2024, la segunda, de 08/03/2024 y la tercera, de 13/03/2024 y que la respuesta municipal ha sido puesta a disposición de aquella el 12/04/2024; esto es, más de dos meses después de la primera solicitud y casi un mes después de la última.

Este retraso es excesivo. Aunque el Ayuntamiento disponga de recursos personales limitados, debemos procurar que la ciudadanía no cargue con las consecuencias de esta situación. Si carece de medios para dar acceso inmediato a los expedientes, debe reflexionar sobre la posibilidad de buscar soluciones más ágiles, que a la vez no perjudiquen el control municipal sobre su información.

Esta agilidad es más sencilla cuando el acceso a la información es solicitado precisamente por las personas que han pedido el inicio de un asunto. Así, en esta queja, quien solicita el acceso es quien representa a la interesada y por tanto, quien ha solicitado dicho inicio.

Además, si la gestión administrativa electrónica a la que obliga la Ley tiene precisamente la finalidad de simplificar la gestión reduciendo trámites, plazos, etc, debemos evitar que el acceso en persona a la información sea más rápido (o incluso inmediato) y que el electrónico se demore más de dos meses.

Ver en tal sentido los principios del artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en especial, simplicidad, racionalización, agilidad de los procedimientos y de las actividades materiales de gestión y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos) y el artículo 75 de la citada Ley 39/2015 (Actos de instrucción: simplificación de los procedimientos).

Por tanto, estimamos que corresponde a las Administraciones garantizar el cumplimiento inmediato (o a la mayor brevedad posible) del deber de dar acceso a la información, adoptando las medidas necesarias para evitar retrasos que puedan perjudicar los derechos de las personas y, en tal caso, informarles de la situación, adoptando medidas como, por ejemplo, suspender los plazos para evitar que se estos se agoten y que aquella no pueda alegar o recurrir frente a la actuación de la Administración.

Ahora bien, el Ayuntamiento de Ontinyent, a pesar de su retraso en dar dicho acceso, ha abierto el plazo para que la persona pueda manifestar su opinión, por lo que estimamos que esta no ha padecido -en principio- perjuicios en este sentido.

2.2 Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras nuestra investigación, estimamos que, dado el retraso en obtener autorización para acceder a su expediente, la actuación del Ayuntamiento de Ontinyent no ha resultado suficientemente respetuosa con el derecho de la persona a una buena administración (artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). Este derecho incluye el de que sus asuntos sean tratados dentro de un plazo razonable y el de acceder al expediente en el que tiene interés legítimo, sin perjuicio del respeto a otros intereses y del deber de confidencialidad (esto es, de mantener secreto sobre la información obtenida; por ejemplo, datos personales de terceros).

En conclusión, la persona autora de la queja solicita al Síndic que el acceso a los expedientes sea libre y sin tiempo limitado. Debe tener presente que tal acceso puede ser temporal, si bien recomendaremos al Ayuntamiento que actúe en el sentido citado.

3 Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) resolvemos:

PRIMERO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Ontinyent que adopte las medidas necesarias para asegurar la satisfacción inmediata (o a la mayor brevedad posible) del derecho de acceso en cualquier momento por parte de las personas interesadas (o sus representantes) a sus expedientes, de modo que, en caso de retraso, les informe de la situación y adopte las medidas necesarias para evitarles perjuicios.

Entre estas medidas, se recomienda la aprobación de una tramitación simplificada que permita autorizar el acceso inmediato a los expedientes en los supuestos en lo que no exista duda del derecho al mismo y que este se prolongue tanto como resulte posible según su sistema de información. Todo ello sin perjuicio de la información correspondiente respecto al deber de confidencialidad.

SEGUNDO: Comunicar al Ayuntamiento, que deberá trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico para que adopten las citadas medidas. Este superior jerárquico deberá respondernos por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Tal respuesta habrá de manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones, de modo que:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.
- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

TERCERO: Notificar la presente Resolución a la persona autora de la queja. Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana