



Recordatorio de deberes legales dirigido al Concello de Ourense debido a la obligación de contestar en tiempo y plazo a los escritos presentados ante él.

Expediente: L.4.Q/6899/20

Santiago de Compostela, 2 de septiembre de 2021

Sr. Alcalde:

Como sabe, en esta institución se inició expediente de queja a consecuencia del escrito de doña ■■■■■ relativo al impuesto sobre valores de naturaleza urbana.

ANTECEDENTES

El día 11/06/2021 entra el escrito de queja de doña ■■■■■ que del origen a un expediente con el número que figura en el encabezamiento de este escrito.

En su queja, nos indican "Que con fecha de entrada en registro general de la Xunta de Galicia, 7 de julio de 2020, presenté ante esa Institución ESCRITO DE QUEJA, (expediente: L.4.Q3443/20) por el persistente silencio del Ayuntamiento de Ourense a mi solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada ante el mismo ya con fecha 5 de febrero de 2019.

Que el escrito de queja fue contestado por esa Institución con fecha 2 de octubre de 2020 - hace ya más de 8 meses - trasladándome un informe al efecto del referido Ayuntamiento y comunicándome que a la vista del mismo daba por concluido el expediente.

No obstante, y como considero que ya ha transcurrido un tiempo más que prudencial para que el Ayuntamiento de Ourense resolviese y sin embargo continúa con su silencio, siguiendo su recomendación paso a reiterar mi queja"

Ante eso requerimos informe a ese Ayuntamiento. El Informe municipal afirma, entre otras cosas, lo siguiente:

- 1) Que sobre este asunto ya se había Emitido Informe en su día en el expediente L.4.Q/3443/20

- 2) *Que aún no está resuelta la petición de la interesada en vía administrativa, “lo que motiva que el procedimiento a seguir sea el de rectificación (si procede) de la autoliquidación presentada en su día una vez se verifique que concurre en el supuesto de inexistencia de incremento de valor en la transmisión del inmueble”*
- 3) *Que el retraso en la resolución del procedimiento responde exclusivamente a la sobrecarga de trabajo del Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Ourense, debida fundamentalmente a la combinación entre el déficit de personal (provocado por la congelación de las ofertas de empleo público en el últimos años) y el incremento exponencial de los procedimientos de rectificación de autoliquidación del IVTNU dado que desde el 25 de junio de 2017 se presentaron más de 650 solicitudes de este tipo de las que 450, aproximadamente, se presentaron antes que la de la interesada (debiendo resolverse los expedientes por orden cronológica de solicitud, como es sabido)*
- 4) *Que el Ayuntamiento está preparando un listado inmediato de personal funcionario interino con el fin de cubrir, primordialmente, dos puestos vacantes en el Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Ourense, conforme a la RPT del ayuntamiento, y que se confía en que este hecho ayude a paliar en un futuro el retraso en la tramitación. El Informe advierte que el proceso de selección no está concluido.*
- 5) *Que desde el Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Ourense se tratará de agilizar la gestión de los expedientes pendientes a la mayor brevedad posible.*

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación allegada por la persona que promovió este expediente y del que se manifiesta en el informe de la administración, hace falta hacer las siguientes consideraciones:

- 1) Esta queja es la segunda presentada por doña ■■■■, que ya había presentado queja el 21/07/2020 delante de esta Institución. En su día, la señora ■■■■ indicaba que había presentado reclamación delante del Ayuntamiento de Ourense el 07/02/2019 reclamando la devolución de los ingresos tributarios hechos en concepto de impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, al no existir incremento y atendiendo a la sentencia del TC 59/2017, de 11 de mayo. Dicha reclamación no había sido atendida
- 2) Abierta investigación en esta Institución, y solicitado Informe al Ayuntamiento de Ourense, el 02/10/2020 se cerró dicho expediente concluyendo que, en base a lo

expresado por el Ayuntamiento en el dicho informe, se procedería a tramitar el expediente que afecta a doña [REDACTED] “en la mayor brevedad posible”.

- 3) El día 11/06/2021 se registra entrada de nueva queja dado que no hubo tramitación ni fue atendida la reclamación presentada por la **** . Solicitado Informe al Ayuntamiento de Ourense, se recibe dicho informe el 15/07/2021 con el contenido que se reflejó en los ANTECEDENTES de esta Resolución.
- 4) Según se deduce de la literalidad del Informe municipal, *el “retraso en la resolución del procedimiento responde exclusivamente a la sobrecarga de trabajo del Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Ourense, debido fundamentalmente a la combinación entre el déficit de personal (provocado por la congelación de las ofertas de empleo público en el últimos años) y el incremento exponencial de los procedimientos de rectificación de autoliquidación del IVTNU dado que desde el 25 de junio de 2017 se presentaron más de 650 solicitudes”*
- 5) Debemos recordar la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas que en su Artículo 21 habla de la *Obligación de resolver*.

“1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y la notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.*

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

4. Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, lo en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.”

- 6) No parece que la falta de personal se encuentre entre los supuestos recogidos en el artículo 22 de la misma Ley 39/2015 en la que enumera las causas que pueden generar “Suspensión del plazo máximo para resolver”
- 7) Por su parte el artículo 29 de la ya citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que los términos y plazos establecidos en esa y en otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.
- 8) Le recordamos que aun teniendo en cuenta las dificultades técnicas y prácticas a las que pueda enfrentarse una administración local para hacer frente al ejercicio de sus competencias, eso no puede ser óbice para la inobservancia de las normas básicas que lo rigen, ni puede explicar que un expediente no se tramite en los plazos legalmente establecidos

- 9) En cualquiera caso la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella debiendo ofrecerle una respuesta por escrito que además sea una respuesta directa, rápida, exacta y legal, fundada en tiempo y forma adecuada al procedimiento que corresponda y congruente con las pretensiones expresadas, todo ello con prontitud y sin demoras injustificadas

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Le recordamos que en la tramitación de los expedientes, y en este objeto de la presente queja en concreto, deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, el Valedora do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.



Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo