



Recordatorio de deberes legais ao concello de Santiago da obriga de resolver os procedementos nun prazo razoable evitando que as persoas interesadas sufran as consecuencias dunha demora inxustificada

Expediente: L.4.Q / 466/ 22

Santiago de Compostela, 1 de setembro de 2023

Sra. Alcaldesa:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención don XXX, con DNI XXX.

#### ANTECEDENTES

Nesa queixa, esencialmente, indicaba que

“El día 28 de Septiembre del 2020 se procedió al pago del recibo correspondiente al IBIU del edificio número 1 de la Calle XXX, entendiéndose este como un único ente con referencia catastral: XXX (se adjunta recibo).

Anteriormente se había procedido a la división horizontal de dicho inmueble, quedando establecida de la siguiente manera:

XXX RU XXX X Es:1 P1:01 Et:A

XXX RU XXX X Es:1 P1:02 Et:A

XXX RU XXX X Es:1 P1:03 Et:A

XXX RU XXX X Es:1 Pl:+1 Et:A

XXX RU XXX X Es:1 P1:00 Et:A

Este procedimiento unido a los problemas informáticos del Concello y a su deficiente relación computacional con el Catastro provocó que se generaran cinco nuevos recibos para el mismo edificio, uno por piso.

El día 19 de Enero del 2021 se procedió al pago de estos nuevos recibos de IBIU emitidos para el mismo edificio, pero generados individualmente para cada uno de los pisos. Esto fue hecho tras consultar y siguiendo las instrucciones de una administrativa de "Atención ao Contribuinte" del Concello, que afirmó reiteradamente que el primer recibo sería reembolsado EN UN BREVE ESPACIO DE TIEMPO (indefinido), apostillando que si no se pagaban, se perderían los beneficios de pronto pago y se generarían Penalizaciones y Sanciones.

Tras varias e infructuosas visitas a la susodicha oficina de "Atención ao Contribuinte", donde las distintas respuestas recibidas se pudrían resumir en la frase "LAS COSAS DE PALACIO VAN DESPACIO", a finales del año 2021 (más de un año desde el inicio del problema), me personé en la oficina de Tesorería del concello (dado que es esa oficina la que tenía que generar el reembolso), donde me informaron que el expediente estaba archivado dado que ya estaba pagado y que no había ninguna orden de reintegro, Añadiendo además que no se debía haber realizado el referido segundo pago, sino que se debía haber hecho una regularización de ambos recibos, pagando solamente la diferencia entre ellos, bien a favor del Concello, bien a favor de los Titulares.

El día 24 de Noviembre del 2021, me persono nuevamente en el Concello y me informan que lo mejor es abrir un nuevo expediente, a lo cual se procedió (se adjunta). A día de hoy seguimos esperando pacientemente la devolución del importe que nos corresponde, presentándome regularmente en el Concello solo para recibir la consabida frase: "LAS COSAS DE PALACIO VAN DESPACIO".

Ante iso requirimos información a esa administración en datas: 03/02/2022, 10/05/2022, 27/06/2022. O día 09/11/2022 o concello solicitou unha ampliación do prazo de contestación desta e doutras queixas. O día 14/03/2023 volveuse solicitar o informe que finalmente foi remitido a esta institución en data 08/08/2023, co seguinte contido:

Consonte coa documentación que consta no expediente resultan acreditados os seguintes FEITOS:

1.- En canto aos documentos que constan no expediente:

Con data de rexistro de entrada no Concello o 7 de febreiro de 2022, e número de rexistro de entrada XXX, recibíuse no Concello un escrito da Valedora solicitando a resolución da queixa. Con data 8 de febreiro de 2022 a unidade de Asistencia á Xunta de Goberno Local remitiu encargo á unidade de Atención ao contribuínte para a emisión de informe.

Con data de rexistro de entrada no Concello o 11 de maio de 2022, e número de rexistro de entrada XXX, recibíuse no Concello un escrito da Valedora reiterando a resolución da queixa. Con data de rexistro de entrada no Concello o 28 de xuño de 2022, e número de rexistro de entrada XXX, recibíuse no Concello un escrito da Valedora reiterando a resolución da queixa.

Con data de rexistro de entrada no Concello o 17 de marzo de 2023, e número de rexistro de entrada XXX recibíuse no Concello un escrito da Valedora reiterando a resolución da queixa. Con data 20 de marzo de 2023 a unidade de Asistencia á Xunta de Goberno Local remitiu encargo á unidade de Atención ao contribuínte comunicando estas reiteracións de petición de informe.

2.- En canto ao contido da queixa:

O escrito de queixa presentado na oficina da Valedora en esencia recolle que o Sr. XXX:

1.- Pagou o imposto sobre bens inmobles do exercicio 2020 correspondente ao inmovible sito en Rúa XXX nºX de maneira duplicada:

a.- primeiro pagou un recibo pola totalidade do inmovible con referencia catastral XXX RU XXX X.

b.- despois pagou cinco liquidacións polos seguintes inmobles resultado da división horizontal do RU XXX X.

- XXX RU XXX X Es 1 PI 00 Pt A - XXX RU XXX X Es 1 PI 01 Pt A - XXX RU XXX X Es 1 PI 02 Pt A - XXX RU XXX X Es 1 PI 03 Pt A - XXX RU XXX X Es 1 PI +1 Pt A

2.- En novembro de 2021, transcorrido un prazo moito mais que razoable, e despois de reiteradas visitas as oficinas de Atención ao Contribuínte nas que recibe información contraditoria, solicita a devolución do importe indebidamente ingresado, sen que no momento de presentar o escrito teña recibido nin a devolución do importe nin contestación á solicitude.

Consonte coa documentación que consta no expediente deben ser tidas en conta as seguintes

#### CONSIDERACIÓNS:

Primeira.- En canto ao retraso na xestión da queixa

A carga de traballo de Tesourería impide a xestión en prazo das queixas, tal como se ten posto de manifesto á Concellaría de Facenda. Esta carga de traballo viuse incrementada substancialmente pola posta en marcha da administración electrónica e, mais en concreto, pola implantación dun novo programa de xestión de ingresos que obrigou a manter a

actividade ordinaria da Tesourería mentres mudaba todo o sistema de xestión, sen que se tivera reforzado o persoal adscrito á unidade. Non se optou por reforzar esta oficina con novo persoal porque no momento da implantación non suporía axuda para o persoal existente senón ao contrario requiriría apoio deste persoal que xa estaba bastante ocupado co cambio de aplicacións.

Ademais, a xestión das queixas dirixidas á Tesourería do Concello de Santiago de Compostela correspóndelle á Oficina de Atención ao Contribuínte e, máis en concreto, á xefa de negociado que estivo de baixa desde agosto de 2022 ata xullo de 2023.

Segunda.- En canto ao contido da queixa

Un.- Nos datos que obran na Sede Electrónica do Catastro consta que, en virtude da tramitación do expediente catastral de declaración nº XXX instado por XXX se procede a dar de baixa no Catastro Inmobiliario o inmovible con referencia catastral XXX RU XXX X con data de baixa de 12 de xuño de 2019 e, coa mesma data de efectos, danse de alta os inmovibles con referencias catastrais:

- XXX RU XXX X Es 1 PI 00 Pt A

- XXX RU XXX X Es 1 PI 01 Pt A

- XXX RU XXX X Es 1 PI 02 Pt A

- XXX RU XXX X Es 1 PI 03 Pt A

- XXX RU XXX X Es 1 PI +1 Pt A

Dous.- Coa tramitación do ficheiro “DOC” de intercambio de información catastral que a Xerencia do Catastro entrega ao Concello, se produce a incorporación da información do citado expediente catastral á base de datos de Xestión Tributaria do Concello. A aplicación informática de xeito automatizado realiza: (1) a baixa do inmovible con referencia catastral XXX RU XXX X con efectos dende o 12 de xuño de 2019; (2) a alta dos novos inmovibles froito da división -citados no punto anterior- coa mesma data; (3) as liquidacións polo exercicio 2020 para cada un dos inmovibles dados de alta. Estando pagado o recibo do exercicio do 2020 correspondente ao inmovible orixinal, a baixa do recibo e a devolución do importe pagado non se realiza -como os actos anteriores- de xeito automatizado senón manual ao ter -na maioría dos casos- que requirir os datos do titular do dereito a devolución cando o suxeito pasivo xa non está vivo. Por un erro humano a actuación neste caso non se realizou

Tres.- A pesares das visitas do interesado, e sen poñer en dubida a súa versión -aínda que resulta estraño que o persoal de atención ao contribuínte non o informara correctamente cando se trata dun trámite moi habitual-, ata a súa visita de novembro de 2021 non se pon en marcha o procedemento de devolución -que debeu ser aplicado de oficio coa tramitación do ficheiro de intercambio “DOC” antes citado-.

Coa solicitude presentada por XXX con data 20/11/2021 se pon en marcha o expediente XXX que se resolve o 4 de febreiro de 2022 recoñecendo o dereito á devolución do recibo de padrón do exercicio 2020 xirado polo inmovible con referencia catastral XXX RU XXX X

Catro.- O importe total de 1.033,88.-€ (980,80 de principal e 53,08 de xuros de mora tributarios) foron abonados a XXX por transferencia bancaria con data 20/06/2022.

CONCLUSIÓN.- Con base na documentación que obra nos servizos municipais cabe concluír que, se ben con notorio retraso polas razóns xa explicadas, a actuación municipal foi correcta.

#### ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRO. A queixa trae causa do retraso do concello na devolución dun ingreso indebido derivado do pago dunha serie de recibos do IBI emitidos polo concello correspondentes a un inmovible cuxo imposto xa fora abonado. O pago foi efectuado o 19 de xaneiro de 2021 e solicitouse a devolución en novembro do mesmo ano, tras unha serie de visitas á Oficina de atención ao contribuínte na que, segundo o interesado, non foi correctamente informado do procedemento. Segundo se reflicte no informe municipal a devolución dun total de 1.033,88 € produciuse con data 20/06/2022.

O informe do concello recoñece o retraso no procedemento, retraso que relaciona coa escaseza de persoal así como coa implantación da administración electrónica. Así mesmo dubida que non se informara correctamente ao interesado. Porén, a problemática cos recibos duplicados derivouse, precisamente, dun erro humano tras o intercambio de información desde o Catastro ata os aplicativos do concello.

SEGUNDO. Cómpre lembrar que o procedemento administrativo é a ferramenta mediante a cal as Administracións Públicas manifestan a súa vontade, e, por iso, estas deben cumprir escrupulosamente as normas que rexen devanditos procedementos e garantir a correcta tramitación do expediente administrativo.

Iso é consecuencia directa da previsión contida no artigo 103.1 da Constitución, que impón ás Administracións Públicas a obriga de servir con obxectividade os intereses xerais e actuar de acordo con os principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito. Este sometemento artículase mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola lei segundo os principios garantidos pola Constitución no artigo 9.3.

É razoable que o órgano instrutor precise dun certo tempo para, á vista do que resulte das actuacións practicadas dentro do procedemento, formular a proposta de resolución. Con todo, o adiamento dun procedemento ao longo de meses ou mesmo anos non parecen ter xustificación algunha e xoga claramente en contra dos intereses do reclamante tanto se a resolución final é favorable ao mesmo coma se non o é.

Neste sentido, é importante que a Administración reclamada teña en conta a obriga de atender e resolver en prazos razoables, co fin de evitar atrasos inxustificables e evitar que a cidadanía sufra as consecuencias dunha demora inxustificada, que lles pode ocasionar un prexuízo concreto. No caso que nos ocupa, o prexuízo foi económico tal e como se evidencia na inclusión dos xuros na devolución do ingreso indebido.

TERCEIRO. O informe municipal, como xa se indicou, sinala a implantación da administración electrónica como un dos atrancos á hora de resolver os expedientes, dada a complexidade da implementación dos procedementos na nova ferramenta. Cómpre lembrar que, precisamente, o artigo 75.2 da Lei 39/2015, do 1 de outubro dispón que: «As aplicacións e sistemas de información utilizados para a instrución dos procedementos deberán garantir o control dos tempos e prazos, a identificación dos órganos responsables e a tramitación ordenada dos expedientes, así como facilitar a simplificación e a publicidade dos procedementos» do que se deriva que un dos obxectivos principais da incorporación das novas tecnoloxías ao procedemento administrativo é precisamente a axilización dos trámites, a simplificación dos mesmos e o cumprimento estrito dos prazos.

Por outra banda, o dereito a unha boa administración establecido no artigo 41 da Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea implica que o cidadán ten dereito a que os seus asuntos resólvanse nun prazo razoable. Se o concello no conta cos medios que lle permitan resolver os procedementos nos prazos legais, debe dotarse dos mesmos para non prexudicar os dereitos dos veciños e veciñas.

## CONCLUSIÓN



Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese concello o seguinte recordatorio de deberes legais:

A administración ten a obrigaón de resolver os procedementos nun prazo razoable evitando que as persoas interesadas sufran as consecuencias dunha demora inxustificada

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo