

Recordatorio de deberes legais ao concello de Barbadás do deber de responder, nos termos que considere oportunos, ás peticións e solicitudes presentadas nos prazos dispostos na lexislación vixente

Expediente: L.4.Q/13884/23

Santiago de Compostela, 27 de decembro de 2023

Sr. alcalde:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXXX con DNI XXXX

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que solicitou en distintas ocasións a devolución dun aval presentado diante dese concello polo seu pai no ano 2017. Que non obtivo resposta.

Ante iso requirimos informe a esa Administración, que xa nola remitiu co seguinte contido:

PRIMEIRO.- Afirmo a interesada ter presentada a primeira solicitude de devolución de aval no ano 2020, a nome da entidade XXX, S.L.

Realizada comprobación sobre este particular no Rexistro de Entrada de Documentos, resulta que tal afirmación non é ceda, dado que non existe ningún escrito a nome da referida entidade no devandito ano con tal fina lida de.

SEGUNDO.- Afirmo a interesada que, según información verbal obtida no propio Concello, a solicitude debía facerla o propio interesado, dado que era o titular do aval.

En relación as informacións verbais recibidas no Concello, resulta difícil poder contrastar estas afirmacións, aínda que ten sentido, dado que o avalado non foi a empresa XXX S.L., se non a propia persoa física, XXX

Dado que o contrato de aval foi subscrito coa entidade financeira, ésta avala á persoa física, e non a persoa xurídica, polo que resulta lóxico que a solicitude de cancelación deba facerla o interesado ou, como é o caso, a súa sucesora por falecemento.

En calquera caso, non é posible tomar esta información como obstáculo ou obstrución as pretensións da interesada, aínda que a ela poida parecerlle unha dificultade engadida.

TERCEIRO.- Afirmar a interesada ter presentada nova solicitude de devolución de aval no ano 2021, en nome propio.

En efecto, consta a primeira solicitude de devolución de aval presentada en data 5 de novembro de 2021 e Rexistro de Entrada 2021 - E - RC XXX. Aínda que había informe favorable dos servizos técnicos de Urbanismo, a Tesourería tivo problemas para localizar o documento orixinal do aval, que, como saberá, resulta ser requisito ineludible para a súa cancelación.

O motivo resulta ser que, según informa a Tesourería, non existe Libro Rexistro de Avais neste Concello (algo no que a Tesourería está traballando para poder ter un Libro Rexistro de Avais actualizado). O aval solicitado resulta ser moi antigo (procede do ano 2007) e era necesario buscar o documento orixinal nos expedientes, dado que no constaba na Tesourería municipal.

Debido á carga de traballo existente e a falta de informatización de expedientes tan antigos, as tarefas de busca e localización do documento orixinal prolongáronse máis alá dos prazos legalmente establecidos.

Aínda que debe recoñecerse que a interesada non tería que verse afectada polos problemas internos da administración, a localización de documentación moi antiga, procedente de época anterior á informatización mediante programas de xestión de expedientes, resulta ser un problema que aparece na maioría dos Concellos e, moi probablemente, na maioría das Administracións Públicas, e que ralentiza a tramitación de expedientes na actualidade.

CUARTO.- Afirmar a interesada que non foi notificada en ningún momento do resultado da súa solicitude.

En efecto, non existe notificación escrita algunha remitida á interesada, pero, según información da Tesourería, tamén é certo que a interesada personouse nas dependencias da Tesourería, como mínimo, en dúas ocasións, durante o ano 2022, e foi atendida e plenamente informada do problema existente, dado que se estaba traballando en localizar o documento orixinal de aval, tarefa complexa, tendo en conta que debe recurrirse ao arquivo municipal para revisar expedientes físicos.

QUINTO.- Afirma a interesada que presentou nova solicitude de devolución de aval no ano 2023.

En efecto, a interesada presentou segunda solicitude en data 25 de maio de 2023 y Número de Rexistro de Entrada XXXX, solicitando novamente a devolución do documento de aval.

Unha vez localizado o documento orixinal, imprescindible para tramitar a cancelación ante a entidade bancaria, completouse pola Tesourería o expediente de devolución.

SEXTO.- En data 20 de decembro de 2023, a Alcaldía resolve cancelar garantía e devolver aval á interesada, e, a data do presente informe, consta recibida notificación pola interesada para recoller o documento orixinal e proceder a tramitar a súa cancelación.

Unha vez presentado o seu número de conta bancaria, indemnizárase o coste dos gastos de comisións bancarias por mantemento do aval dende a data de finalización do prazo para resolver o expediente.

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:

1.- A queixa trae causa do retraso na devolución dun aval presentado diante desa Administración polo pai da interesada no ano 2007. Segundo se deriva do informe municipal, o aval foi finalmente devolto ou, cando menos, notificada a resolución de devolución do aval asinada o 20 de decembro pasado.

A devolución foi solicitada pola interesada, por primeira vez, no ano 2020. Cómpre subliñar que, malia que o concello afirma que non existe proba da solicitude rexistrada no ano 2020, a señora XXXX achega copia da mesma, presentada o día 15/01/2020 ás 12:37 horas, con número 2020-E-RC-XXX e selada pola Secretaría do concello de Barbadás. Polo tanto debe considerarse este documento como a primeira solicitude.

O informe municipal sinala a solicitude presentada o 5 de novembro de 2021 con número de Rexistro de Entrada XXXX a primeira solicitude dado que non se atopou a anterior. Porén segundo se informa a propia solicitude do ano 2021 non foi atendida dado que non se localizou o aval orixinal polo tempo transcorrido.

2.- A interesada expoñía no escrito de queixa que non recibira resposta aos seus escritos, extremo este que é confirmado polo informe do concello. En relación ás informacións verbais ofrecidas polo persoal municipal, o informe sinala que as reunións mantidas pola interesada no ano 2022 deberon servir como información á mesma, porén, pon en tea de xuízo as referidas pola interesada respecto da titularidade do aval. En todo caso, alén das informacións verbais e das reunións mantidas coa interesada, recoñece o escrito municipal o feito de que non se deu resposta escrita a ningunha das solicitudes nin se informou do tempo previsto para a devolución do aval.

3.- Resulta comprensible que a escaseza de persoal ou as dificultades técnicas dun concello de pequeno tamaño poidan causar problemas á hora de rematar en prazo distintas actuacións administrativas. Porén, debe tratarse que ditas dificultades non afecten aos dereitos económicos das persoas como é o caso e tentar non alongar a tramitación máis aló dun tempo razoable.

4.- A Administración está obrigada a responder o cidadán que acode a ela, non dando máis do que pode e debe facer, pero tampouco menos do que razoablemente pode esperarse, e ha de ofrecer ao cidadán unha resposta directa, rápida, exacta e legal. Estamos, pois, #ante unha das manifestacións lexislativas do dereito para obter unha resposta expresa dentro de prazo. Por iso, esa Administración municipal non pode optar entre resolver en forma expresa ou deixar de facelo.

O marco xurídico vixente configura un sistema de garantías do cidadán na súa relación coa Administración que descansa sobre mecanismos de participación dos cidadáns, cuxa finalidade responde a facer compatible a actuación eficaz da Administración co exercicio dos dereitos dos cidadáns e, en consecuencia, ese sistema debe responder á súa propia natureza garantista, o que conleva a necesidade de resolver expresamente, como regra xeral, as solicitudes e recursos que se formulen e que esa resolución atópese motivada e notificada aos interesados con indicación de se é ou non definitiva na vía administrativa e recursos e prazos que procedan para interpoñelos.

A obrigaón administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 da Constitución que sinala que a actuación da Administración debe servir aos intereses dos cidadáns, non debendo repercutir as deficiencias da actuación administrativa sobre os mesmos, lesionando os seus lexítimos dereitos.

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:

Responder expresamente, nos termos que se estimen oportunos, as solicitudes e peticións que sexan formuladas diante desa corporación de acordo co previsto na lexislación vixente.

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