



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>13/02/2020</b>
EIXIDA NÚM. <b>03916</b>

Ayuntamiento de La Nucia  
Sr. alcalde-presidente  
Pl. Major, 1  
La Nucia - 03530 (Alicante)

=====  
Ref. queja núm. 1902547  
=====

**Asunto: Falta de respuesta. Solicitud devolución tasas.**

Sr. alcalde-presidente:

Con fecha 15/07/2019 se presentó en esta Institución escrito firmado por D. (...) y Dña. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial, los promotores de la queja sustancialmente manifestaban que el 17/11/2016 presentaron dos solicitudes al Ayuntamiento de La Nucía, la primera consistía en un certificado y la segunda la copia de un plano en A3, trámites por los que se abonó el 28/12/2016 la cantidad de 9€ y 8€ respectivamente.

Además, señalaban que, tras la presentación de sus escritos en los que se acompañaba el pago de las tasas abonadas, nunca se les había contestado y que, en varias ocasiones y de forma reiterada, habían reclamado la entrega de la documentación solicitada sin obtener ninguna respuesta.

Al transcurrir los años, entendiendo que la ausencia en la respuesta a lo solicitado suponía la certeza de que por parte del Ayuntamiento de La Nucía se estaba ignorando su petición, presentaron el 28/09/2018 un primer escrito de devolución de las dos tasas abonadas en su día y, ante la falta de respuesta, el 21/05/2019 se presentó un nuevo escrito del que tampoco consta que se haya recibido respuesta expresa.

Tras estudiar el asunto planteado, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente, solicitando al Ayuntamiento de La Nucía, 17/07/2019, la remisión de su informe acerca de las cuestiones objeto de la queja.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fechas 27/08/2019 y 17/10/2019, requirió al Ayuntamiento que contestara a la solicitud de informe.

El 14/11/2019 registramos el informe recibido del Ayuntamiento, fechado el 12/11/2019, con el siguiente contenido:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 13/02/2020	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

«El motivo de la queja del Señor (...) surge por el hecho de que solicitó un plano en el Ayuntamiento de La Nucía sin que se le haya dado traslado del mismo por lo que solicitaba la devolución del importe de la tasa ingresada en Ayuntamiento de La Nucía.

Que la documentación que solicita el interesado de manera reiterativa tanto en el Ayuntamiento como a través del Síndic se trata de una documentación de los años 1960 a 1970 que dada su antigüedad la mayoría de la documentación no obra en los archivos municipales, dándose traslado al interesado de la documentación que ha solicitado y que se ha ido localizando, todo ello teniendo en cuenta la dificultad para poder localizar una documentación de hace casi 60 años.

Por lo que se refiere a la tasa ingresada en el Ayuntamiento de La Nucía por la solicitud de copia de un plano, mediante la solicitud del mismo se produjo el devengo y hecho imponible de la tasa tal y como se desprende de los artículos 9 y 10 de la Ordenanza reguladora para la expedición de documentos administrativos, que literalmente disponen,

*"...ART. 9 1. Se devenga la Tasa y nace la obligación de contribuir cuando se presente la solicitud que inicie la tramitación de los documentos y expedientes sujetos al tributo.*

*2. En los casos a que se refiere el n° 2 de art. 2, el devengo se produce cuando tengan lugar las circunstancias que provean la actuación municipal de oficio o cuando ésta se inicie sin previa solicitud del interesado, pero redunde en su beneficio..."*

#### **DECLARACIÓN E INGRESO.**

*ART. 10 La Tasa se exigirá en el momento de la presentación del escrito de solicitud, de la tramitación del documento o expediente y su pago se hará efectivo."*

*(Ordenanza aprobada por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el 12 d noviembre de 2001, y publicada definitivamente en el Boletín Oficial de la Provincia n 298 de 31 de diciembre de 2000 y modificada por acuerdo plenario de fecha 25 d enero de 2007 (BOPA 2007).*

Por lo que se refiere a la solicitud efectuada por el interesado por la que manifiesta la existencia de una modificación en el plano del Plan General (ya entregad por parte del Ayuntamiento de La Nucía), ya se le han mostrado en varias ocasiones lo planos existentes en el Ayuntamiento de La Nucía, sin que haya habido ninguna modificación del Plan General desde su aprobación en el año 1988 (...)

Por todo lo cual con la solicitud de la copia efectuada se devengó la tasa correspondiente, ya que se iniciaron todos los trámites naciendo por tanto su obligación de contribuir).

No obstante, se le va a volver a dar traslado al interesado nuevamente copia del plano que en su día se le facilitó (incorporado e la cédula de calificación urbanística) del Plan General.»

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a los promotores de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente se centra en la falta de respuesta que los interesados manifiestan que se viene produciendo a sus solicitudes de devolución de las tasas abonadas, la primera de fecha 28/09/2018 y la segunda de fecha 21/05/2019, basadas en que los documentos que le han sido facilitados no se corresponden con aquellos que eran de su interés y que ha impedido el acceso a la información solicitada en su día vulnerando su derecho de acceso a la información pública.

Del análisis de los documentos y datos de los que disponemos en el expediente de queja, podemos apreciar la existencia de dos cuestiones, que son el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública y la falta de respuesta expresa de la administración a las solicitudes presentadas por los interesados ante el Ayuntamiento de La Nucía.

En primer lugar, con relación al derecho de los ciudadanos al acceso a la información pública, en su informe el ayuntamiento señala que procedió a remitir una serie de documentos que entiende se corresponden con los solicitados en su día, argumento que no es compartido por las personas interesadas y que en sus alegaciones al ya reproducido informe de la administración, señalan lo siguiente:

«1.- El objeto de nuestro escrito inicial ante el Síndic de Greuges, es dejar constancia de la privación al derecho de acceso a la información pública, que como administrado tengo. Dado que dicha información se debe de entregar en el plazo de un mes a tenor de lo dispuesto en la ley. **Art. 20.1 de la L y 19/2003 de 9 de Diciembre y el Art. 17.1 de la Ley 2/2015 de 2 de Abril de la Generalitat, de transparencia y buen gobierno.**

2.- El motivo de dicha queja ante El Síndic es que han transcurrido tres años desde el 17/11/2016 momento en el que solicitamos nuestra petición mediante dos documentos con registro de entrada 10015/2016 y 10014/2016. Para aclarar la información remitida en la emisión de una cédula Urbanística, con registro de salida (...) la finca registral 7861 del parcelario de urbano de La Nucía. En la que cambian la calificación anterior del suelo, (que era urbano) y en esta dice que una parte del suelo es Rústico y el resto Urbano, adjuntando **un plano de situación sin Leyenda y que no forma parte del PGOU de 1988**. Se debió haber aportado el plano de Alineaciones y Rasantes con su correspondiente Leyenda. (...)

Transcurrido un tiempo más que prudencial, cuando lo pedido carecía de interés, solicitamos la devolución de las tasas. Sin que, a día de hoy, tenga conocimiento de que se haya contestado a esas dos solicitudes, ni que se hayan devuelto las tasas satisfechas.

3.- La carta que ahora envía el Ayuntamiento al Síndic, dice Textualmente **"Se le va a volver a dar traslado al interesado nuevamente, copia del plano que en su día se le facilitó (incorporado en la Cédula de calificación Urbanística),"**. Pues bien, el plano que ahora aportan, es diferente (adjuntamos copia del anterior y del enviado ahora) y tanto uno como otro, carecen de Leyenda y no forman parte del PGOU de La Nucía actualmente en vigor.

Lo que solicitamos en el registro 10014/ 2016, fue textualmente:

**"Aporten cartografía del PGOU en vigor, con la máxima resolución."**

Y por lo tanto que aclarasen si forma parte del PGOU de 1998, y nos lo remitieran en la máxima resolución, en A3 junto con su correspondiente leyenda(...)

4.- En el escrito que el Ayuntamiento remite al Síndic, nada dice del registro de entrada 10015/2016. Ni de la contestación en el plazo legal en su momento, ni si va a devolver la tasa satisfecha, ni de los motivos por los cuales se nos ha privado de tan importante información en las fechas solicitadas.

5.- Respecto a las fechas que en este escrito el Ayuntamiento remite al Síndic, dice textualmente "**Se trata de una documentación de los años 1960 a 1970**". Por lo que dicen que tiene 60 años de antigüedad, estamos solicitando información de suelo urbano y el PGOU en vigor es del año 1988. Y más concretamente el cambio, en el perímetro que delimita el suelo urbano en los planos entregados por dos Arquitectos municipales diferentes. En fechas 17/03/2010 y el 21/10/2016 y, para un mismo ámbito geográfico. Por lo que la información que solicitamos comprende un periodo que transcurre entre las dos fechas de las cédulas urbanísticas.

6.- También debemos destacar, que en la carta que el Ayuntamiento de La Nucía envía al Síndic de Greuges, envía información ampliada que jamás ha sido enviada a los comparecientes. Haciendo referencia a la antigüedad de la documentación, que nosotros solicitamos y dicen conocer que se trata de una documentación de los años 1960 a 1970 (...)

Teniendo en cuenta la cuestión planteada que nos ocupa, conviene destacar que tanto el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como el artículo 17.1 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, establecen el plazo de un mes para resolver las solicitudes de información presentadas por los ciudadanos.

Es muy importante respetar este plazo, ya que, de lo contrario, la información pública solicitada puede perder interés o utilidad. No cabe, por tanto, retrasar la contestación permitiendo el paso de varios meses sin responder nada al solicitante de información.

Y todo ello, sin perjuicio de respetar también los límites legales al derecho de acceso que están contemplados en ambas leyes. Es decir, si la administración considera que existe alguna limitación legal del derecho de acceso (arts. 14 y 15 de la Ley 19/2013) o alguna causa de inadmisión (artículo 18 Ley 19/2013) que resulte de aplicación, debe dictar y notificar dentro de dicho plazo de un mes una resolución motivada explicando las razones que impiden el acceso a la información pública solicitada (art. 20.2 de la Ley 19/2013 y 17.4 de la Ley 2/2015).

En segundo lugar, respecto a la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Nucía, a pesar de que en su informe facilita al Síndic de Greuges la transcripción de los artículos 9 y 10 de la Ordenanza reguladora para la expedición de documentos administrativos, y argumenta la negativa a la devolución de las tasas satisfechas por los interesados, nada refiere acerca de que se haya notificado tal resolución a los solicitantes, o se facilite una fecha prevista al efecto, a pesar de que ya han transcurrido 16 meses desde que los interesados presentasen su solicitud al ayuntamiento.

El Art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que la administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación. Del mismo modo dicta que el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del

procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

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, cosa que ocurrió en este caso, en fecha 21/05/2019.

El derecho a obtener una resolución sobre lo petitionado 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:

“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 los 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.”

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española) y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y reclamaciones que le hayan sido formulados.

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.»

Además, en este caso que nos ocupa, el propio administrado se ha dirigido por escrito a la administración correspondiente, pidiendo la resolución a la solicitud presentada, sin haber obtenido debida respuesta, a pesar del tiempo transcurrido.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de La Nucía:

1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **SUGERIMOS** que se facilite a los interesados la concreta documentación que han solicitado en sus escritos, salvo que concurra alguna limitación legal.
3. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido ya 8 meses desde la presentación de la solicitud de devolución de las tasas abonadas, proceda de manera urgente a dictar la correspondiente resolución, cumpliendo así con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Le agradecemos que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarlas, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente le saluda,

Ángel Luna González  
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana