



2. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.1	Introducción	3
1.1.2	Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.1.2.1	Administraciones Tributarias	4
1.1.2.1.1	Beneficios fiscales	4
1.1.2.1.2	La valoración catastral de los suelos urbanizables sin desarrollo urbanístico, a efectos del IBI	5
1.1.2.1.3	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: equiparación de exenciones por discapacidad y por incapacidades laborales	5
1.1.2.1.4	Exención del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbanística en supuestos de dación en pago	6
1.1.2.1.5	Tasas y precios públicos	7
1.1.2.1.6	Ejercicio de Derechos contenidos en el Estatuto del Contribuyente	8
1.1.2.1.7	Administración Tributaria de la Junta de Andalucía	9
1.1.2.1.7.1	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados	9
1.1.2.1.7.2	Impuesto de Sucesiones y Donaciones	10
1.1.2.2	Administraciones Públicas y Ordenación Económica	11
1.1.2.2.1	Transparencia, participación y buena administración	11
1.1.2.2.2	Protección de datos	14
1.1.2.2.3	Turismo	15
1.1.2.2.4	Fomento: Subvenciones y Ayudas	16
1.1.2.2.5	Contratación con el sector público	16
1.1.3	Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	17

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2	Análisis de las quejas admitidas a trámite	18
1.2.2.1	Cultura	18
1.2.2.1.4	Otras acciones culturales de fomento	18

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2	Análisis de las quejas admitidas a trámite	19
1.3.2.2	Personas con discapacidad	19
1.3.2.2.3	Actuaciones referentes a Administraciones Tributarias	19
1.3.2.3	Personas mayores	19



1.4 EDUCACIÓN

1.4.3 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas universitarias	21
1.4.3.2 Convocatoria de ayudas para la obtención del B1	21
1.4.4 Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones	21

1.7 JUSTICIA, EXTRANJERÍA Y PRISIONES

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	22
1.7.2.1 Quejas relativas a la Administración de Justicia	22
1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: panorámica por provincias	22
1.7.2.4 Quejas relativas a Política Interior	22

1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	23
1.8.2.8 Programa de impulso a la construcción sostenible en Andalucía	23

3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares	24
3.2.1 Administraciones públicas, administraciones tributarias y ordenación económica	24
3.3 De las quejas rechazadas y sus causas	24
3.3.3 No irregularidad	24
3.3.5 Sin competencia	24
3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración	24
3.3.11 Desistimiento	24



1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.1 Introducción

Este Capítulo incluye asuntos concernientes a industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público, bienes de titularidad pública, administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación y buena administración, así como organización local, donde se sitúan cuestiones atinentes a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

Dada su amplitud, son diversos los derechos constitucionales y estatutarios que enjuiciamos afectos, pudiendo resaltarse el **derecho a disponer de un sistema tributario justo; el derecho a la protección de datos de carácter personal; el derecho a la participación y el derecho a la buena administración.**

Sin menoscabo de hacer un análisis pormenorizado de las cuestiones que consideramos más destacadas, sí nos parece oportuno reseñar la plena **entrada en vigor a finales de 2015 de las leyes reguladoras de la transparencia pública**, estatal y autonómica, en lo que afecta a las Administraciones Locales. Nos referimos a la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía y a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Por lo que se refiere a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el plazo general dado por la Ley para la entrada en vigor de las disposiciones dedicadas a la transparencia y el acceso a la información pública fue de un año a contar desde su publicación en el BOE, pero, por medio de una enmienda aprobada en el Senado y presentada por el Grupo Parlamentario Popular se estableció en la disposición final novena que “los órganos de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales dispondrían de un plazo máximo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en esta Ley”, lo que la Exposición de Motivos califica como “una entrada en vigor escalonada atendiendo a las especiales circunstancias que conllevará la aplicación de sus diversas disposiciones.”

En cuanto a la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, su disposición final quinta establecía que, con carácter general, entraría en vigor al año de su publicación en el BOJA. No obstante, en lo referente a la Administración Local le otorgaba un plazo máximo de dos años, desde la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, para adaptarse a las obligaciones contenidas en la ley.

Por tanto, **es a partir del 10 de diciembre de 2015, cuando todas las administraciones, incluida la local, están obligadas a cumplir con las determinaciones de las leyes de transparencia.** Para un cumplimiento efectivo de estos mandatos legales, lo lógico hubiera sido que, a la fecha de entrada en vigor de estas leyes, las Administraciones Locales concernidas contasen ya con ordenanzas de transparencia debidamente aprobadas y con los instrumentos informáticos necesarios -portales de transparencia- para hacer realidad las obligaciones de información activa que la normativa les encomienda.

No obstante, la realidad nos muestra una mayoría de Ayuntamientos carentes de ordenanzas de Transparencia debidamente aprobadas y en vigor, y con escasos supuestos de páginas web municipales que ofrezcan la utilidad de un portal de la transparencia donde la ciudadanía pueda acceder a la información que debería estar a su disposición sin necesidad de tener que solicitarla.

“Aunque hemos estimado conveniente ofrecer un margen de tiempo a las diferentes Administraciones andaluzas para dar efectividad a sus obligaciones legales en materia de transparencia, entendemos que los plazos ya se han agotado y estamos valorando el inicio de actuaciones de investigación para comprobar su efectiva implantación, habida cuenta la reiterada recepción de quejas denunciando incumplimientos por parte de las diferentes administraciones públicas, especialmente de sus obligaciones de facilitar las informaciones que les son expresamente requeridas.”



También estimamos necesario reseñar en este apartado introductorio que mediante Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, **se han aprobado los estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.**

Un órgano instituido por la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, que actúa como la máxima autoridad de control en la Comunidad autónoma en materia de Transparencia y de Protección de Datos. La estructura del nuevo organismo queda integrada por la Dirección, que presidirá la Comisión Consultiva, y por la propia Comisión Consultiva como órgano de participación, asesoramiento y consulta.

Nos parece oportuno destacar que la Comisión Consultiva de Transparencia y Protección de Datos **incluye entre sus componentes a una persona representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.**

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1 Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1 Beneficios fiscales

Hemos recibido gran cantidad de quejas en relación con la gestión tributaria y recaudatoria que llevan a cabo las haciendas locales (Ayuntamientos y Diputaciones) por el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).

Unas veces el problema expuesto era la no aplicación de bonificaciones a las que los interesados creían tener derecho, como las establecidas en las Ordenanzas Fiscales correspondientes, por circunstancias familiares del contribuyente, como ser titular de familia numerosa.

También tratamos el establecimiento en algunos municipios -principalmente de la Costa del Sol- de bonificaciones y de subvenciones o ayudas exclusivamente a empadronados en los mismos, para hacer frente al pago de la cuota tributaria por el IBI (a veces con inclusión del mismo problema respecto de las tasas por recogida de residuos sólidos urbanos).

Respecto de este tipo de situaciones, durante el ejercicio a que se contrae el presente Informe, continuamos tratando casos como el que dio lugar a la queja 13/1952, relativa al municipio de Vélez-Málaga, en el que -en relación con la ordenanza fiscal de IBI- se había establecido el requisito de estar censado en el Padrón de Habitantes para tener acceso a las referidas "subvenciones".

Al respecto, la norma local establecía los elementos principales de la regulación o régimen jurídico contemplado en ella y señalaba que su objetivo no era otro que el establecimiento de ayudas para hacer frente a la cuota tributaria a aquellos vecinos que fueren propietarios de inmuebles que constituyeran su vivienda habitual y efectiva y estuvieran debidamente empadronados.

Esta **diferencia de trato entre las personas empadronadas y no empadronadas** en el municipio se trataba de justificar aduciendo la necesidad de equilibrar la financiación de la Hacienda Local incrementando las transferencias de recursos de las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma y la participación en tributos de aquéllas, para lo cual se pretendía incidir en la variable poblacional fomentando, mediante estas medidas, un aumento del número de habitantes de derecho del municipio.

A la vista de la normativa de aplicación y, de la doctrina jurisprudencial mayoritaria, formulamos a la Corporación municipal **Resolución** poniendo de manifiesto la importancia del principio de reserva de ley en el ámbito de las bonificaciones tributarias, en virtud del cual no podrán autorizarse ni concederse más bonificaciones que las expresamente contempladas en una norma de rango legal. No figurando el empadronamiento entre dichas causas de concesión de bonificaciones, **el reconocimiento, en virtud de una ordenanza fiscal, que carece de rango legal, de un trato fiscal privilegiado a las personas empadronadas comportaba un beneficio o bonificación fiscal ilícita sobre un tributo local que debía ser eliminado por no ser conforme a derecho.**



Dicha Resolución no fue aceptada por la Administración Local, descartando actuar conforme a nuestras peticiones en el sentido de otorgar un trato igualitario a los sujetos pasivos con independencia de su condición o no de empadronados en el municipio, manteniendo la ordenanza fiscal en sus propios términos.

1.1.2.1.2 La valoración catastral de los suelos urbanizables sin desarrollo urbanístico, a efectos del IBI

En la materia relativa al Impuesto de Bienes Inmuebles y como consecuencia de previo pronunciamiento jurisdiccional (Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2014) y, de la posterior revisión de la normativa catastral, la Institución promovió de oficio la queja 15/3934 con relación a todos los municipios de Andalucía y, con objeto de **impulsar la adopción por parte de los mismos de las medidas necesarias de colaboración con el Catastro Inmobiliario, en orden a la valoración catastral de suelos sin desarrollo urbanístico a efectos del IBI.**

Al respecto, y teniendo en cuenta la nueva situación generada, tras la Resolución judicial referida y la consiguiente modificación de la normativa catastral, entendimos que se hacía necesaria una pronta y eficaz actuación por parte de los municipios de la Comunidad Autónoma en coordinación con el Catastro, que posibilitara dar efectividad con la mayor inmediatez a las disposiciones aprobadas por el Legislador para la revisión y adaptación de la normativa del Catastro inmobiliario, garantizándose así los derechos de los propietarios de los suelos afectados conforme a los nuevos criterios de valoración fiscal fijados en la mencionada sentencia.

Razones por la que formulábamos **Resolución** conteniendo Recomendación en el sentido que con la mayor celeridad y dentro del ejercicio 2015, se llevasen a efecto los trámites necesarios para remitir a los Órganos y Dependencias territoriales del Catastro la información necesaria para hacer efectiva la clasificación y valoración de los suelos afectados por la Ley 13/2015, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946 y del texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.

Igualmente formulábamos Sugerencia en el sentido de que estudie la procedencia de adoptar medidas que hagan posible la traslación de los nuevos valores catastrales al importe de los recibos del Impuesto de Bienes Inmuebles correspondiente al ejercicio 2015.

La mayoría de las respuestas recibidas hasta la fecha de parte de las entidades locales interpeladas han sido positivas y demuestran gran receptividad ante nuestra Resolución.

1.1.2.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: equiparación de exenciones por discapacidad y por incapacidades laborales

En el ámbito de las Haciendas Locales, hemos tratado con frecuencia durante 2015, cuestiones relativas al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), materia en la que resaltamos las quejas en las que por las personas interesadas **se nos plantea la denegación de sus solicitudes de reconocimiento de exención en el Impuesto referido**, por considerar no extensibles al ámbito tributario local los efectos del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General **de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.**

Ello, pese a la acreditación por los contribuyentes de su condición de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez o, su condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo, en igualdad de condiciones con las personas que acrediten un grado de discapacidad del 33% o superior.



Nuestro posicionamiento en relación a estos asuntos y situaciones ha sido el de considerar que ya no existen razones o justificaciones que impidan la equiparación señalada en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social; por ello **hemos interesado en estos casos la concesión de beneficios tributarios, como la exención contemplada para el IVTM. Propugnamos que los Ayuntamientos actúen en la remoción de las dificultades que, en sus Ordenanzas Fiscales, puedan constituir un obstáculo para tal equiparación.**

Así, en expediente de queja 14/4138, promovido a instancia de parte respecto del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), formulábamos **Resolución**, para que se adoptasen los acuerdos necesarios para el reconocimiento al interesado de la exención fiscal que solicita desde el ejercicio de 2013. Sugiriendo que se incluyera en la correspondiente ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica la consideración de suficiencia a efectos de la acreditación de un grado de discapacidad del 33% o superior, de los certificados acreditativos de la condición de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los acreditativos de la condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo.

En su respuesta, el Ayuntamiento de San Fernando nos indicaba que se trataba de una exención rogada y que, al haber quedado firme su denegación formulada en 2013, el interesado tenía que volver a solicitar la exención en el ejercicio anterior a aquel en que pretendiera hacer efectiva la misma, debiendo aportar con su solicitud la documentación prevista en el texto de la Ordenanza Fiscal aprobada. Añadiendo que el Juzgado de lo contencioso administrativo nº 2 de Cádiz, había dictado Sentencia desestimando el recurso formulado por el interesado.

Analizada la respuesta, por el Defensor del Pueblo Andaluz se ratificó el sentido y el contenido de la Resolución dictada, aclarando al Ayuntamiento que la Sentencia referida en apoyo a su postura dejaba claro que **el problema se solucionaría con un simple cambio en la Ordenanza fiscal en cuanto a la forma de acreditación del grado de discapacidad, tal y como había sugerido esta Institución en su Resolución, cuyo cumplimiento reiteraba.**

1.1.2.1.4 Exención del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbanística en supuestos de dación en pago

Cuestión llamativa ha sido la planteada por contribuyentes que, **al no poder hacer frente al pago de la hipoteca constituida en garantía de la compraventa de vivienda habitual, se habían visto abocados a su dación en pago** a la entidad financiera o, a un tercero designado por ésta, **encontrándose con la exigencia por parte de las administraciones tributarias de que afrontaran el cumplimiento de sus obligaciones de pago por el Impuesto de Plusvalía** basado en dicha transmisión inmobiliaria, sin aplicar la exención establecida al respecto por la Ley 18/2014, de 15 de octubre.

La renuencia de algunas administraciones locales a aplicar esta exención legal propició la incoación de oficio de la **queja 14/3994, dirigida a todos los ayuntamientos de Andalucía y Organismos Provinciales de Recaudación, instándoles a dar cumplimiento efectivo a la exención aprobada legalmente y conminándoles a aplicar de oficio la misma en relación a las liquidaciones practicadas desde 2010**, dado el carácter retroactivo que el legislador había determinado para dicha exención.

Con independencia de esta actuación general, nos vimos obligados a intervenir ante ayuntamientos concretos en casos puntuales de incumplimiento de esta Ley, a instancia de los sujetos pasivos afectados. Tal fue el caso de las quejas 15/0311, 15/0358 y 15/1861.

En todas ellas, formulamos al Ayuntamiento concernido **Resolución** sobre la base de la efectuada en la queja 14/3994 por la propia Institución, resultando las mismas finalmente aceptadas por las Administraciones destinatarias, no sin algunas reticencias.



La exención que nos ocupa, fue establecida conforme a las previsiones del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, incluidas tras su modificación mediante la normativa destinada a la adopción de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, (Ley 18/2014, de 15 de octubre).

Teniendo en cuenta que en la misma se estableció que la nueva exención en la regulación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana se aplicaría «con efectos desde el 1 de enero de 2014, así como para los hechos imponible anteriores a dicha fecha no prescritos», tal previsión implicaría una aplicación retroactiva de la exención que alcanzaría a los hechos imponible producidos a partir del 1 de enero de 2010 y que debería traducirse, necesariamente, en la devolución por las Administraciones Tributarias locales de las cantidades percibidas por este impuesto -desde tal fecha- cuando concurren los requisitos exigidos para la aplicación de dicha exención.

1.1.2.1.5 Tasas y precios públicos

En procedimiento de gestión de cobro de tasa por recogida de residuos sólidos urbanos tramitado por el Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla), el interesado, en sus alegaciones ante esta Oficina formuladas en la queja 10/4600, insistía en que el documento que se puso al cobro no estaba correctamente formulado y en que no habría lugar a efectuar el embargo que se le práctico, debiendo la Administración rectificar los errores y expedir un nuevo documento para su pago.

De lo actuado en la queja se desprendía que efectivamente, y pese a haber realizado reclamación el interesado poniendo de manifiesto tal error y solicitando su rectificación, el Ayuntamiento efectuó la pertinente corrección respecto del objeto tributario, en cumplimiento de sus obligaciones formales; pero conforme se desprendía de la información recibida, al iniciarse la pertinente vía de apremio por la Administración gestora de la recaudación (OPAEF), se efectuaron las Diligencias y actuaciones ejecutivas consignando erróneamente el objeto tributario de la tasa referida, sin resolución de la reclamación del promovente de la queja.

Tras formular nuestras consideraciones, así como la obligación de actuar conforme al **derecho de los ciudadanos a una buena administración**, formulamos **Resolución** en el sentido de que por la Administración tributaria y de gestión recaudatoria, actuando coordinadamente y en el marco de su contrato de gestión respectivo, se rectificaran las liquidaciones y documentos -si no hubiere transcurrido el plazo de prescripción para ello- y se procediera a efectuar la devolución de ingresos indebidos, sobre la base de la existencia del error material en el objeto tributario de aquellas liquidaciones por tasa de recogida y tratamiento de basuras, llevando acabo las necesarias rectificaciones y anotaciones contables y facilitando respuesta expresa al escrito de reclamación del interesado.

La Administración municipal concernida respondió tardíamente, al tener conocimiento de la inclusión de la queja en el Informe Anual, oponiéndose a nuestras argumentaciones, aunque eso sí rectificando el error material producido respecto del objeto tributario, pero sin devolución de los ingresos indebidos que se solicitaron.

En relación con el establecimiento de tasas por la realización de servicios administrativos/urbanísticos tratamos la queja 12/1458 presentada por interesado que había acudido a su Ayuntamiento (Alcalá de Guadaíra) solicitando información sobre la normativa municipal de aplicación y posibilidad -conforme a la misma- de instalar un aparato de aire acondicionado en fachada de edificio, con evacuación de agua de condensación a vía pública.

Al respecto, la actuación municipal fue la de emitir un simple escrito referenciando someramente los preceptos de ordenación urbanística local de aplicación al caso, cobrándole por ello 28,34 euros, aduciendo la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por expedición de licencias urbanísticas y por prestación de otros servicios urbanísticos. Todo ello, sin que se hubiera informado previamente al interesado del coste que le supondría la respuesta a la consulta efectuada, ni se le hubiera requerido autoliquidación alguna.



Estudiada la Ordenanza Fiscal correspondiente, consideramos conveniente formular **Resolución** para que el Ayuntamiento procediera a modificar la misma a fin de clarificar los supuestos en que una solicitud de información pudiere dar lugar a la elaboración de un informe urbanístico sujeto a gravamen, incluyendo la liquidación provisional e ingreso previo, como forma de pago, e interesando la devolución de ingresos efectuada por la parte interesada en este caso.

Nuestra Resolución no ha obtenido respuesta del Ayuntamiento interpelado, que persiste en mantener la referida ordenanza en sus mismos términos, obligándonos con ello a incluir la referencia a esta negativa injustificada en el presente Informe Anual en la confianza de que sirva como recriminación pública y ayude a modificar la actitud de esta Corporación.

1.1.2.1.6 Ejercicio de Derechos contenidos en el Estatuto del Contribuyente

Incluimos los expedientes de queja que tramita la Institución en relación con los procedimientos de recurso, reclamación o revisión promovidos por los contribuyentes en los diversos ámbitos de materia tributaria (gestión, liquidación, recaudación e inspección).

En este sentido, son bastante frecuentes los episodios de **silencio administrativo tanto frente a las solicitudes iniciales de los interesados ejercitando sus derechos en procedimientos de naturaleza tributaria (mayoritariamente en aquellos en los que se solicita devolución de ingresos indebidos), como también en vía de recurso.**

Así, en lo tocante a la interposición de recurso de reposición debimos adoptar la resolución de inclusión en este Informe Anual del expediente de queja 12/5826, promovido respecto del Ayuntamiento de Almonte, por no contestar a un recurso de reposición formulado por la parte interesada contra una providencia de apremio. Expediente en el que, a pesar de las gestiones realizadas por esta Institución, seguimos sin respuesta del Ayuntamiento a la **Resolución** formulada, recordándole la obligación de contestar expresamente el recurso de reposición referido. Ello lo interpretamos como una no aceptación de la Resolución formulada en la presente queja.

En la mayor parte de los casos, con nuestra intervención logramos la reacción de la Administración que resuelve -a destiempo-, aceptando en bastantes ocasiones la pretensión del contribuyente y, justificándonos el retraso, normalmente por falta de medios .

Es lo que sucede -igualmente- en los procedimientos de reclamaciones económico administrativas, así como en relación con la organización y funcionamiento de los órganos especiales de revisión en materia económico -administrativa, en la que se nos han planteado varias quejas indicando los considerables retrasos en atender y resolver las reclamaciones formuladas por las personas contribuyentes en ejercicio de tan primordial derecho de su estatuto.

En algunos casos, al dirigirnos al órgano de revisión -Tribunales Económico Administrativos dependientes de municipios de gran población- la propia respuesta de estos tribunales resultaba desalentadora, por cuanto que justificándolo en su falta de medios personales y materiales, señalaban asuntos para su debate y resolución en plazos de hasta dos años, muy por encima del plazo legal señalado de un año, o 6 meses en los procedimientos de tramitación abreviados.

Así los expedientes de queja 14/2796 y, 14/4339, promovidos a instancia de parte sobre el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Sevilla, en los que constatamos la demora excesiva en resolver las reclamaciones formuladas.

Lo que nos movió a formular las Resoluciones en queja 14/2796 **Resolución**, y queja 14/4339 **Resolución**, básicamente coincidentes, con Recordatorio de deberes legales contenidos en los artículos 103.1 de la Constitución Española, 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 3 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo relativo a los principios de



eficacia, eficiencia, servicio al ciudadano, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, e impulsar de oficio los procedimientos en todos sus trámites.

Añadíamos Recomendación en el sentido de que por la Alcaldía, de acuerdo con las atribuciones que le otorga el artículo 21.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en cuanto a la dirección del gobierno y la Administración Municipal, se adoptasen las medidas que procedieran para dotar al Tribunal Económico-Administrativo de los medios suficientes que permitieran evitar los retrasos estructurales que se producen en la tramitación y resolución de las reclamaciones económico-administrativas que se presentan por parte de la ciudadanía.

En línea con lo resuelto en los anteriores expedientes, la propia Institución ante la evidencia de tal disfunción en el funcionamiento de tan importantes y necesarios órganos de revisión administrativa especial, **ha iniciado de oficio la queja 15/4226, respecto de todos y cada uno de los municipios que pudieran resultar obligados en Andalucía a constituir, dotar y contar con Tribunal Económico Administrativo, con objeto principalmente de descongestionar a los Tribunales de Justicia de recursos contencioso administrativos por temas tributarios.**

1.1.2.1.7 Administración Tributaria de la Junta de Andalucía

En el ámbito autonómico de Administración Tributaria debemos reseñar el predominio de entre las quejas referidas al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y las atinentes al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

1.1.2.1.7.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

En 2015 se recibieron numerosas quejas en relación con esta figura impositiva: queja 15/2194; queja 15/2334; queja 15/2414; y queja 15/4908, formuladas la mayor parte de las veces a consecuencia de la **disconformidad de los obligados tributarios con la iniciación y tramitación por parte de los Órganos territoriales de la Agencia Tributaria de Andalucía de procedimientos de comprobación de valores**, en aplicación y de conformidad con lo establecido en la normativa legal tributaria.

Tales procedimientos constituyen la herramienta básica con la que cuenta la Administración Tributaria andaluza, cuando entiende que el valor declarado de un bien inmueble -en caso de transmisión o de constitución de derechos reales sobre el mismo- no se adecua a su valor real.

Para su aplicación, la Junta de Andalucía cuenta con normativa reglamentaria por la que se aprueban los criterios para estimar el valor real de determinados bienes rústicos y urbanos radicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, a efectos de la gestión, recaudación e inspección de los hechos imposables de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, estableciendo las reglas para la aplicación de los mismos y la metodología para su obtención.

De entre los métodos posibles para determinar el valor de un bien inmueble objeto de transmisión, el más utilizado por el organismo competente es el que calcula el mismo aplicando al valor catastral del bien un coeficiente multiplicador publicado anualmente por la Administración tributaria andaluza y que es diferente para cada uno de los municipios de Andalucía.

Pese a que esta forma de cálculo del valor del bien está al alcance de cualquier persona y pese a que resulta notorio que este procedimiento de valoración es utilizado con habitualidad por la Administración Tributaria para decidir si procede o no iniciar un procedimiento de comprobación de los valores declarados, siguen siendo muchas las personas que optan al hacer su liquidación tributaria por declarar un valor distinto, normalmente inferior al resultante de este sistema, propiciando con ello que se les incoen procedimientos de comprobación de valores que concluyen con la reclamación a los contribuyentes de cantidades adicionales a la ya ingresada, el requerimiento de intereses de demora y la imposición de recargos y sanciones tributarias.



Nuestra intervención, cuando se reciben quejas al respecto básicamente consiste en supervisar que el procedimiento de comprobación de valores iniciado por la Administración es ajustado a derecho y se encuentra debidamente fundamentado y motivado. En tal caso procedemos a explicar al contribuyente que no existe irregularidad en la actuación administrativa, ya que no tienen por qué coincidir el valor del bien a efectos tributarios con su valor o precio de adquisición.

Asimismo les informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 57.2, y en el artículo 135.1 de la Ley General Tributaria, tienen la posibilidad de formular reclamación contra la liquidación provisional resultante, pudiendo hacer uso de su derecho a promover una tasación pericial contradictoria, con la finalidad de demostrar que el valor del bien es el declarado por ellos y no el estimado por la Administración. Advirtiéndoles, no obstante, del coste que puede suponerles dicha tasación en caso de no resultar favorable a sus pretensiones y de la conveniencia de limitar esta posibilidad a supuestos en que resulte fácil de acreditar el error de valoración de la Administración, como puede ser en supuestos en que se hubiera producido un grave deterioro del inmueble o de parte del mismo.

“En muchos casos la disparidad entre el valor declarado y el resultante de la comprobación administrativa, no obedece a un ánimo de defraudar del contribuyente, sino a su convicción de que el valor fijado por las partes en la transmisión del inmueble es el valor de mercado del mismo y, por tanto, debería ser el valor aceptado por la Administración.”

Sin embargo, esta convicción se demuestra errónea en muchos casos, ya que no es infrecuente que las partes acuerden un valor de transmisión que puede resultar inferior o superior al de mercado ya sea por la premura del vendedor o del comprador en que se haga efectiva la compraventa, por existir relaciones de amistad o parentesco entre las partes, por la capacidad de convicción y negociadora de una de las partes o por cualquier otra razón.

Por tal motivo, **es recomendable que cuando se realice la transmisión de un inmueble se calcule el coste del ITPAJD tomando en consideración el valor utilizado habitualmente por la Administración Tributaria -valor catastral más coeficiente multiplicador- y tener en cuenta que, en caso de reseñar en la autoliquidación otro valor distinto, el mismo será con bastante probabilidad objeto de un procedimiento de comprobación de valores, y solo prevalecerá el declarado en caso de poder acreditar el mismo mediante la oportuna tasación pericial.**

1.1.2.1.7.2 Impuesto de Sucesiones y Donaciones

Al respecto de esta figura impositiva han sido varios los expedientes de queja recibidos (queja 15/4822; queja 15/5096; queja 15/5599; queja 15/5895), en los que los interesados nos trasladan su discrepancia con las liquidaciones recibidas, calificando de excesivos o abusivos los tipos impositivos, expresando que da un tratamiento excesivamente gravoso a las herencias y donaciones, comparándola negativamente con la seguida en otras Comunidades Autónomas y demandando su urgente modificación.

En relación con estas quejas hemos debido informar a quienes las promovían de la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa al ser consecuencia las liquidaciones practicadas de la regulación actualmente vigente para este tributo en Andalucía.

No obstante, esta Institución lleva tiempo contemplando con preocupación las informaciones que aportan datos reveladores de un **incremento significativo en el número de personas que renuncia a herencias en Andalucía por no poder hacer frente al pago de los tributos correspondientes, así como las que apuntan a un creciente número de contribuyentes que estaría cambiando su lugar de residencia a otras Comunidades Autónomas con políticas tributarias más laxas en relación a este impuesto.**

De acreditarse la certeza de estas informaciones creemos que sería necesario abrir un periodo de reflexión acerca de las inequidades que pueden derivarse de la coexistencia dentro del estado de regímenes tributarios autonómicos excesivamente dispares que introducen situaciones de evidente discriminación entre unos contribuyentes y otros en función de su lugar de residencia.



A este respecto, **consideramos necesario que**, dentro del respeto a las legítimas diferencias que en materia de política tributaria puedan tener las Comunidades Autónomas, **se busquen fórmulas** que limiten estas diferencias a unos márgenes **que no impliquen situaciones de grave discriminación entre los contribuyentes, ni propicien prácticas de evasión fiscal que solo benefician a los más pudientes y perjudican a los más débiles.**

En este sentido, nos congratulamos de las noticias que anticipan la previsión para la actual Legislatura del inicio de procesos de reforma de este Impuesto en Andalucía, según se desprende de los compromisos hechos públicos por el Gobierno autonómico, que incluían la adopción de diversas medidas dirigidas a mejorar su equidad sin perder progresividad.

De estas iniciativas hemos ido informando a las personas interesadas, a la vez que les hemos indicado que se había previsto la creación de un grupo de trabajo en el que estarían representados los distintos grupos parlamentarios, con objeto de debatir y adoptar propuestas de modificación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, invitándoles a ejercer sus derechos de participación en relación a las iniciativas legislativas que puedan derivarse.

1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica

Dedicaremos una especial atención a las quejas relacionadas con la **transparencia pública** por cuanto consideramos necesario destacar el salto cualitativo que para la democracia local y para la participación ciudadana en la gestión político-administrativa en los Municipios y Entidades integradas en la Administración Local de Andalucía, ha supuesto la **entrada en vigor de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía y la normativa básica estatal contenida en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.**

1.1.2.2.1 Transparencia, participación y buena administración

El nuevo régimen jurídico introducido en la materia por las Disposiciones legales básicas estatal y autonómica, no es la única justificación -aunque sí la principal- para que abordemos en el presente ejercicio esta materia de forma preferente.

También nos ha decidido a ello el número de expedientes que hemos debido tratar en el ejercicio anual (un total de 55), lo que viene a representar casi el 50%, de los expedientes recibidos en relación a la materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica.

Entre las quejas recibidas se incluyen las que **evidencian la falta de atención, información y respuesta ante solicitudes o peticiones**, que con fundamento en el estatuto del vecino, han sido formuladas por la ciudadanía a sus respectivos Ayuntamientos y Agencias instrumentales.

Estas quejas, la mayor parte de las veces, vienen a concluir con el ofrecimiento de una contestación por parte de la administración concernida. Así ocurrió en la queja 15/2603, promovida a instancia de parte respecto del Ayuntamiento de Sevilla, solicitando información acerca de los incentivos por recaudación de las personas que instruyen y resuelven los procedimientos sancionadores de tráfico. Solicitud que quedó sin respuesta en un primer momento, pero que el Ayuntamiento aceptó responder al interesado tras nuestra intervención, dando fin a la situación de silencio administrativo.

Otras veces, nuestras actuaciones han finalizado con el dictado de una Resolución por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, ante el silencio de las Administraciones Locales, incluso a la propia petición de colaboración con esta Institución, así la queja 14/5690, y las quejas acumuladas a la misma 15/1224, 15/1418, 15/1311, referidas al Ayuntamiento de Beas, en las que formulamos una única **Resolución**.



En el expediente de queja 14/1058, promovido respecto del Ayuntamiento de Puerto Real, dictamos **Resolución**, que al no ser contestada en un primer momento y transcurridos los plazos habilitados para ello, mereció la de inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, adoptada en fecha 30 de noviembre de 2015, si bien con posterioridad, en fecha 15 de diciembre de 2015, tras cerrar la queja se recibió respuesta municipal al respecto justificando la actuación mantenida por la Administración concernida, sin pronunciarse expresamente sobre la aceptación o no de nuestra Resolución.

Sobre el Ayuntamiento de Sevilla, debimos tramitar la queja 15/0397, en la que formulábamos nuestra **Resolución** en pro de la petición de información y de participación ciudadana en cuanto a la organización y funcionamiento de las Juntas de Distrito.

Lo mismo sucedía en la queja 14/1000, promovida por una Asociación de ciudadanos respecto del Ayuntamiento de Espartinas, por la falta de respuesta -por el Consistorio- a multitud de escritos presentados. En ella, también formulamos **Resolución**, incluyendo entre otras cuestiones la petición de que, a la mayor brevedad posible, se procediera por el Ayuntamiento a implementar sistemas que permitieran integrar la gestión de solicitudes de información de la ciudadanía en el funcionamiento de la Corporación, con arreglo a las exigencias previstas en la normativa sobre transparencia, acceso a la información y buen gobierno, acogiendo por tanto los principios inspiradores de tal norma.

También citamos la queja 14/4586, respecto del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, por la falta de respuesta a solicitud de bonificación de tarifa de uso de instalación deportiva en la que formulamos **Resolución**, que finalmente resultó **aceptada**.

Igualmente, en la queja 15/1654, respecto del Ayuntamiento de Molvizar en relación con falta de respuesta a escrito en el que comunicaba la realización de obras no autorizadas, formulamos **Resolución** sobre el deber de resolver el procedimiento iniciado por el escrito del interesado. Lo mismo sucedía en la queja 15/2068, promovida sobre falta de acuse de recibo ante ejercicio del derecho de petición, también respecto del Ayuntamiento de Molvizar, formulando en ella las **Resolución** que constan en las actuaciones.

En la queja 14/5153, promovido a instancia de parte con respecto al Ayuntamiento de Burguillos, el interesado nos exponía que presentó escrito sobre la disponibilidad de la Policía Local, ya que había estado intentando contactar con ellos durante dos días sin éxito con objeto de denunciar unos hechos. Al respecto, formulamos nuestra **Resolución**, finalmente **aceptada**.

Debemos efectuar una referencia específica a la tramitación de la queja 13/5071, promovida por una Fundación pública, entidad sin ánimo de lucro, cuya finalidad es la gestión, mantenimiento y promoción de la **Vía Verde de la Sierra** (antiguo trazado ferroviario acondicionado para el uso de ciclistas, senderistas y caballistas). Se trata de una entidad integrada por las Diputaciones de Sevilla y Cádiz y los Ayuntamientos de Coripe, El Coronil, Pruna, Montellano, Olvera y Puerto Serrano.

La queja venía motivada porque en los estatutos de la Fundación se regula que tanto las Diputaciones como los Ayuntamientos han de aportar una cantidad anual para su funcionamiento, siendo así que los Ayuntamientos no pagaban su aportación, en algunos casos desde el año 2006. Solicitado el oportuno informe a los Ayuntamientos denunciados por morosidad, el mismo fue evacuado por los Ayuntamientos de Coripe, Puerto Serrano, Olvera y Pruna, no habiéndose obtenido respuesta ni de El Coronil, ni de Montellano.

Analizados los informes recibidos, se reconocía por las Corporaciones Locales el impago existente y se justificaba el mismo aduciendo la existencia de problemas de financiación y liquidez que impedían atender las obligaciones de pago asumidas. Únicamente difería el informe evacuado por el Ayuntamiento de Olvera, que manifestaba haber abonado las cantidades que adeudaba.

A la vista de la información recibida formulamos **Resolución** a los Ayuntamientos incumplidores, solicitándoles la localización de fórmulas que, de alguna manera, vinieran a hacer posible la atención continuada de las obligaciones económicas asumidas o, en su caso, la implementación de sistemas de gestión más eficientes, aunque igualmente eficaces.



Resolución que fue aceptada y respondida por los Ayuntamientos de Puerto Serrano y Coripe, no así por los de Pruna, El Coronil y Montellano, razón por la cual hemos acordado la inclusión de lo actuado respecto a los mismos en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Sobre la Diputación de Córdoba, recibimos la queja 14/3260, en la que por una Asociación ecologista se nos comunicaba que fueron presentados en junio de 2014 diferentes escritos, solicitando información en asuntos relativos a actuaciones que la Entidad Provincial habría llevado a cabo en apoyo y defensa de la tauromaquia, sin obtener respuesta alguna. Tras nuestra petición de informe no atendida en un primer momento, formulamos **Resolución** instando a facilitar la información solicitada sin más dilación y a implementar con diligencia las obligaciones derivadas de las leyes de transparencia. Resolución aceptada por la Diputación y en proceso de cumplimiento.

De otra parte, debemos reseñar aquellos otros expedientes de queja en los que se denuncian **solicitudes desatendidas de acceso a información y documentación realizadas por concejales o por los grupos políticos presentes en los plenarios municipales**. Personas revestidas de un estatuto cualificado para el desempeño y ejercicio de las funciones que les vienen atribuidas por la normativa básica reguladora del Régimen Local, en su condición de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.

Así tramitamos la queja 15/3289, promovida respecto del Ayuntamiento de Cartaya, por un grupo político, solicitando información sobre rotondas ejecutadas en el Municipio. Toda vez que el expediente se inició a los efectos de romper el silencio mantenido por el referido Ayuntamiento a escrito de fecha 30 de enero de 2015, y considerando que dicha cuestión había quedado solventada tras nuestra intervención, **resolvimos** dar por concluidas nuestras actuaciones en la queja al considerar que la Administración municipal había roto el silencio administrativo.

La realización de **elecciones locales durante 2015** ha dado lugar a situaciones curiosas como la producida en aquellos expedientes de queja promovidos por representantes de grupos políticos de la oposición que denunciaban a la Corporación municipal por incumplimiento de las normas de transparencia y buen gobierno, y que, tras el proceso electoral, se veían en la tesitura de tener que dar cumplimiento, ahora como gobernantes municipales a las Resoluciones dictadas por esta Institución a su instancia demandando del Ayuntamiento la implementación de las leyes de transparencia.

Así ocurrió en relación con varias quejas (queja 14/4823, queja 14/5690, queja 15/1224, queja 15/1418 y queja 15/1311) promovidas contra el Ayuntamiento de Beas por un grupo político municipal de oposición al no haberle sido facilitada por el Ayuntamiento diversas informaciones oportunamente solicitadas. En relación a todas ellas formulamos al Ayuntamiento una única **Resolución** interesando el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en las leyes de transparencia y la entrega sin más dilaciones de las informaciones y documentos solicitados.

La respuesta recibida desde el Ayuntamiento de Beas, tras la celebración de las elecciones, fue la que sigue:

“Desde que este Alcalde que suscribe...tomó posesión de su cargo el día 13 de junio de 2015, se están implementando en el Ayuntamiento de Beas políticas de transparencia., entre ellas, la publicación en la web del Ayuntamiento (www.aytobeas.es) de todas las actas de las sesiones del Pleno Municipal y de la Junta de Gobierno Local, entregando las minutas de las actas de las sesiones, junto con la convocatoria de las sesiones plenarias a todos los concejales, como establece el art. 80.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico FO, trasladándoles igualmente copia de las actas de todas las sesiones de la Junta de Gobierno Local, según dispone el art. 113,1b) del ROF”.

A la vista de esta respuesta podría pensarse que no hay mejor aprendizaje acerca de la importancia de las leyes de transparencia que haber sufrido las consecuencias de su incumplimiento.

También estimamos oportuno reseñar la queja 14/5056, promovida ante el **Consortio de Aguas del Plan Écija** por concejales de uno de los Ayuntamientos consorciados que denunciaban la falta de respuesta a su solicitud de vista del expediente de aprobación del Convenio de colaboración suscrito entre el Consorcio y



el Ayuntamiento en cuestión y copia del Acta de la Junta de General del Consorcio de fecha 18 de noviembre de 2013 donde fue aprobado el mismo.

Tras formular la oportuna **Resolución** al Consorcio, instándole a dar respuesta a los interesados y facilitar la información interesada, el expediente concluyó positivamente tras informarnos el Consorcio que ya estaba la información en poder de los concejales denunciantes. No obstante, debemos señalar que tal resultado vino motivado mas como consecuencia de la interposición de un recurso judicial por parte de los Concejales, que como resultado de una asunción plena por el Consorcio del contenido de nuestra Resolución.

También hubimos de formular la preceptiva **Resolución** en relación con la tramitación de la queja 14/5944, promovida por el representante de un grupo municipal de oposición ante el Ayuntamiento de Espartinas, que denunciaba que tras efectuar diferentes solicitudes de información y acceso a documentación, con objeto de realizar la labor del grupo municipal, por el Alcalde se les ponían trabas para el desempeño de dicha función.

Un aspecto que continúa generando quejas entre la ciudadanía es el relativo a las incidencias que se producen cuando los vecinos desean ejercitar sus derechos de acceso a los Plenos municipales y participación en los mismos.

Así, en la queja 15/0284, tuvimos ocasión de conocer que en sesión extraordinaria de fecha 19 de febrero de 2014, convocada en la Entidad Local Autónoma de La Redondela, al iniciar la celebración del Pleno se solicitó al público asistente que se abstuviera de grabar imágenes, aunque sí fue permitido grabar en audio.

Por la Institución, se formuló con fecha 16 de febrero de 2015 **Resolución** instando a que se permitiera a la ciudadanía el derecho reconocido a la grabación, de imágenes y audio, con medios propios, de las citadas sesiones plenarias, y a participar en los asuntos públicos que sean abordados.

Dicha resolución fue desestimada por la Corporación Municipal aduciendo la condición de municipio de escasa población y basándose en jurisprudencia del Tribunal Supremo -de antigua data y contradictorios con pronunciamientos judiciales mas recientes- y en pronunciamientos de la Agencia Española de Protección de Datos de dudosa aplicación al acaso analizado-.

Tras rebatir las argumentaciones del Consistorio citando expresamente lo dispuesto en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía y, en particular, en su artículo 21 cuando señala lo siguiente:

«Cuando las entidades locales celebren sesiones plenarias, facilitarán, salvo que concurren causas justificadas de imposibilidad técnica o económica, su acceso a través de Internet, bien transmitiendo la sesión, bien dando acceso al archivo audiovisual grabado una vez celebrada la misma. En todo caso, las personas asistentes podrán realizar la grabación de las sesiones por sus propios medios, respetando el funcionamiento ordinario de la institución».

Comoquiera que nuestra Resolución había sido desestimada acordamos la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

1.1.2.2 Protección de datos

Durante el pasado ejercicio debimos iniciar de oficio la **queja 15/4327**, al tener conocimiento de que, desde hacía unos seis meses antes, se venía produciendo un **fallo grave de seguridad en la página web de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla**, página que a su vez se encontraba alojada en la propia web del Consistorio.

Según las citadas fuentes informativas, desde un enlace indexado por el buscador Google, y simplemente con introducir el DNI se podía acceder a los datos privados de cualquier ciudadano empadronado en el municipio (nombre, direcciones, cuentas corrientes, embargos ...). Este fallo en la seguridad parecía no proceder de la página web municipal, donde no se había detectado problema alguno, sino de la página de la Agencia Tributaria municipal que era independiente de la web municipal pese a estar alojada en su



portal, correspondiendo su gestión y seguridad a una entidad privada que, según las informaciones hechas públicas, era una empresa especializada que resultó adjudicataria del contrato.

Pues bien, dado que los hechos suponían -de resultar ciertos- una **vulneración del derecho a la intimidad y a la seguridad de los ciudadanos**, que podría afectar derechos contenidos en el Título primero de la Constitución, especialmente el **derecho fundamental a la protección de datos**, la Institución consideró procedente iniciar actuaciones de oficio.

En este sentido, se estimó procedente dirigir escrito al Ayuntamiento de Sevilla, a través del cual solicitar la evacuación de informe acerca de la cuestión planteada, y en concreto en relación a las medidas adoptadas tanto en la subsanación del fallo como en la depuración de responsabilidades.

Recibido el informe emitido por la Gerencia de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla y cuando procedíamos a su valoración y análisis, tuvimos conocimiento por los medios de comunicación, finalizando el mes de octubre de 2015, de la producción de otro fallo de seguridad en la web de la Agencia Tributaria local, fallo que -según las fuentes indicadas- dejaba ver todos los datos relacionados con los impuestos municipales, deudas pendientes con la Hacienda local, datos personales de sujetos pasivos personas físicas y/o jurídicas, e incluso los números de las cuentas corrientes en las que estaban domiciliados los recibos.

Por tal razón procedimos a dirigirnos nuevamente al Ayuntamiento solicitándole la emisión de ampliación del informe que nos había remitido anteriormente, a los efectos de conocer las acciones emprendidas por la Gerencia tras tener conocimiento del nuevo problema de protección de datos en la web.

En especial, le solicitamos que nos informara detalladamente sobre la aplicación de las medidas que se anunciaban en el último párrafo del escrito que ya habíamos recibido de la Agencia Tributaria Municipal, en relación con la exigencia de responsabilidades a la empresa concesionaria, conforme a las cláusulas de penalización establecidas en las condiciones administrativas particulares de los pliegos firmados, para el caso de que se repitiera el problema. En los momentos actuales estamos a la espera de recibir este segundo informe.

1.1.2.2.3 Turismo

En la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz se han recibido al final del periodo estival diversas comunicaciones de particulares en relación a la infraestructura de interés general y de gran potencial turístico y socio-económico ubicada en la provincia de Málaga y denominada **Caminito del Rey**, que motivaron que la Institución iniciara de oficio la **queja 15/4732**.

En las denuncias referidas se indicaba que las entradas gratuitas para visitar el Caminito del Rey estaban agotadas hasta el mes de noviembre, según la información facilitada por la página web dispuesta a tal efecto, pese a lo cual habían tenido conocimiento de que la Diputación de Málaga había asignado a los ayuntamientos de Álora y de Ardales un cupo de 300 entradas diarias a cada uno, que habrían sido repartidas -desde los municipios- a restaurantes y negocios de hostelería de la zona, los cuales facilitaban dichas entradas a sus clientes si previamente realizaban consumiciones por un importe mínimo determinado en los establecimientos referidos.

Por los denunciantes se consideraba que, si bien las entradas entregadas por los establecimientos hosteleros se publicitaban como gratuitas, en realidad no lo eran ya que su entrega estaba condicionada a la realización de un consumo mínimo, lo que, a su juicio, era una práctica irregular que contradecía la gratuidad anunciada por la Diputación durante los primeros meses de apertura de la instalación.

En base a los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos solicitado formalmente la colaboración de los Ayuntamientos mediante la remisión del informe, junto a la documentación oportuna y que permitiera el esclarecimiento de los motivos de la queja tramitada.

En parecidos términos, nos hemos dirigido ya a la Diputación Provincial de Málaga. En los momentos actuales estamos pendientes de recibir la información solicitada.



1.1.2.2.4 Fomento: Subvenciones y Ayudas

En materia de subvenciones y ayudas, durante el ejercicio de 2015 hemos tramitado la [queja 15/2127](#), en la que el reclamante nos exponía que la Agencia Andaluza de la Energía, con fecha 23 de octubre de 2009, le notificó Resolución estimatoria sobre su [solicitud de incentivo para el desarrollo energético](#), acogida a la Orden de 4 de febrero de 2009 en relación al Programa de incentivos para el desarrollo sostenible para los años 2009-2014.

Según exponía, tras la ejecución y justificación de la inversión había intentado en innumerables ocasiones solucionar la falta de abono de dicho incentivo ya aprobado, siendo el último escrito presentado con fecha 22 de mayo de 2012, sin que se le hubiera dado respuesta a ninguna de sus solicitudes.

Admitida a trámite la queja nos dirigimos a la Agencia Andaluza de la Energía, la cual nos informó que se había procedido a un nuevo análisis del expediente de la ayuda solicitada y que advertido error material respecto de la ayuda, se le notificaba al beneficiario de la misma nuevamente, procediéndose igualmente al pago del incentivo. Con ello pudimos dar por concluidas nuestras actuaciones.

Otro expediente tramitado en la materia de subvenciones y ayudas fue el incluido en la queja 15/4667, en la que por la parte promotora se nos exponía que en fecha 5 de abril de 2010, le fue concedido un incentivo económico de 6.637,99 euros para el desarrollo de proyecto de locutorio, al amparo de la Orden de 25 de marzo de 2009, si bien mediante Resolución de 21 de febrero de 2013 de la Gerencia Provincial de IDEA en Huelva, se inició procedimiento para el reintegro de dicho incentivo (en parte ya percibido), razón por la que -estando disconforme con dicho reintegro- solicitaba nuestra intervención. Estando actualmente el expediente en fase de instrucción, pendiente de la recepción de informe de la citada Gerencia Provincial de IDEA.

1.1.2.2.5 Contratación con el sector público

En relación con esta materia tuvimos ocasión de tramitar la [queja 15/2688](#), remitida por [terapeutas del Centro de Atención Infantil Temprana de Morón de la Frontera](#), que nos exponían que el Centro y su zona de influencia (Coripe, Pruna, El Coronil y Montellano) estaba integrado por tres terapeutas, que venían atendiendo a niños entre 0 y 6 años de edad con problemas en su desarrollo o riesgo de padecerlos, así como a sus familias y entorno más cercano, encontrándose en una situación de impago de retribuciones desde diciembre de 2014, pues según ellas, la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales no transfería el dinero conveniado al Ayuntamiento de Morón de la Frontera. Añadían que la situación de impago, se agravaba por la relación contractual de Prestación de Servicios que las Terapeutas se veían obligadas a establecer con el Ayuntamiento, debiendo previamente estar al corriente en los pagos mensuales de Seguridad Social (Autónomos), lo que les hacía más difícil su situación económica.

A este respecto, recibimos informe de la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, en el que nos indicaba que había suscrito convenios de colaboración con los municipios de la provincia de Sevilla para el desarrollo del [Servicio de Atención Infantil Temprana](#), añadiendo que, en cumplimiento del art. 2.3, del Decreto Ley 7/2014, de 20 de mayo por el que se establecieron medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, se había requerido por parte de la Delegación Territorial que los Ayuntamientos colaboradores aportaran informe justificativo de no incurrir en ejecución simultánea de la actividad y sobre la suficiencia financiera para la ejecución del Convenio de Atención Infantil Temprana, señalando que el Ayuntamiento de Morón de la Frontera no había remitido la información completa hasta el 15 de junio de 2015, siendo además formulados reparos a la misma por la Intervención Provincial de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, estando el abono de certificaciones pendiente de la fiscalización indicada, habiendo hecho efectivo el abono de algunas certificaciones de mensualidades anteriores, ya fiscalizadas.

Por otra parte, en el informe recibido del Ayuntamiento de Morón de la Frontera se nos indicaba que la Atención Infantil Temprana es un servicio de competencia autonómica y que el Ayuntamiento, previa firma del Convenio de Colaboración, lo venía prestando y que también facilitaba el material, local para despacho y los servicios necesarios para el mismo.



Como la situación de pendencia del pago de retribuciones estaba siendo ya fiscalizada, y se habían abonado algunas de las mensualidades atrasadas, todo nos hizo pensar en la regularización de la situación, razón por la que archivamos las actuaciones.

1.1.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 15/3934**, dirigida a todos los Ayuntamientos de Andalucía, relativa a la adecuación del valor catastral de los terrenos sin desarrollo urbanístico a lo dispuesto en la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2014 y para que utilicen dicho valor como base para el cálculo de impuestos como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles o el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- **Queja 15/4226**, dirigida a los Ayuntamientos de Andalucía que pudieran contar con Tribunales Económico Administrativos, relativa a la organización y funcionamiento de los mismos.
- **Queja 15/4327**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a fallo de seguridad en la web municipal del citado ayuntamiento.
- **Queja 15/4732**, dirigida a la Diputación Provincial de Málaga y los ayuntamientos de Álora y Ayuntamiento de Ardales, en relación a las restricciones en la distribución de permisos de acceso al “Caminito del Rey”.

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución la misma ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento a reclamación de la persona promotora de la queja solicitando devolución de tasa de basura por error en el objeto tributario, dirigida al Ayuntamiento de La Algaba en el curso de la **queja 10/4600**.
- Resolución relativa a solicitud de modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Expedición de Licencias Urbanísticas y por Prestación de Otros Servicios Urbanísticos a fin de clarificar los supuestos en que una solicitud de información puede dar lugar a la elaboración de un informe urbanístico sujeto a gravamen, dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra en el curso de la **queja 12/1458**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Almonte ante Recurso de Reposición formulado por la persona promotora de la **queja 12/5826**.
- Resolución relativa a discriminación a las personas no empadronadas en el cobro del IBI, dirigida al Ayuntamiento de Vélez Málaga en el curso de la **queja 13/1952**.
- Resolución relativa al Cobro de Plusvalía tras embargo de vivienda, dirigida al Ayuntamiento de Gibraleón en el curso de la **queja 13/4658**.
- Resolución relativa a la adopción por parte del Ayuntamiento de Jaén de las iniciativas pertinentes, al objeto de que los debates que se desarrollen en los Plenos municipales sean en todo caso acordes con los criterios legales y doctrinales recogidos por esta Defensoría en su Resolución al respecto formulada en la **queja 13/6450** y, dando para ello traslado a todos los grupos municipales de los mismos.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Utrera ante Recurso de Reposición formulado por la persona promotora de la **queja 14/0449**.



- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real, ante solicitud de información de la persona promotora de la [queja 14/1058](#).
- Resolución relativa a la negativa del Ayuntamiento a reconocer el derecho a la grabación, de imágenes y audio, con medios propios, de las sesiones plenarios, y a participar en los asuntos públicos que sean abordados, dirigida a la Entidad Local la Redondela, en el curso de la [queja 15/0284](#).

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.1 Cultura

1.2.2.1.4 Otras acciones culturales de fomento

...

Pretendemos concluir este apartado insistiendo en que es la Administración cultural la que debe orientar su actuación a garantizar el mantenimiento, la conservación y la puesta en valor de todos los bienes que hemos descrito en las líneas anteriores, de tal forma que no se vea menoscabado el derecho de la ciudadanía a acceder a la Cultura en condiciones de igualdad y a disfrutar de los bienes patrimoniales, consagrado en el artículo 33 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Y no nos cansamos de expresar nuestra plena conciencia sobre las dificultades económicas por las que atraviesan las Administraciones Públicas y las personas titulares de gran parte de estos inmuebles. Por ello es tan importante insistir en fórmulas que, partiendo del cumplimiento estricto de las exigencias impuestas por el ordenamiento jurídico, posibiliten la recuperación del enorme valor cultural de estos inmuebles y con ello, hacer posible su admiración, contemplación y disfrute y, cómo no, su aportación a sectores económicos capaces de lograr la reversión de las inversiones realizadas.

En este sentido, cabe llamar la atención sobre los magníficos resultados ofrecidos por el turismo en nuestra Comunidad, de tal forma que el año 2015 se pregona como el año de la superación de la crisis en el sector sumándose unas excelentes perspectivas para 2016.

¿Cuánto ha contribuido el ingente patrimonio cultural de Andalucía en esta recuperación? ¿Acaso no gana protagonismo nuestro tesoro cultural como argumento invencible de atractivo turístico?

...



1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2 Personas con discapacidad

1.3.2.2.3 Actuaciones referentes a Administraciones Tributarias

...

Sobre la **valoración y calificación del grado de discapacidad, para aplicación de exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** prevista en la normativa reguladora de Haciendas Locales y, la **equiparación de las situaciones de discapacidad en grado igual o superior al 33%, con la situaciones de los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez** y, los **pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo**, tuvimos ocasión de tramitar la queja 14/4138, promovido a instancia de parte respecto del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz).

En la misma formulábamos **Resolución** pues conforme a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, citado, parece que no existen ya razones que impidan la equiparación descrita anteriormente, de las situaciones de discapacidad en grado igual o superior al 33%, y las situaciones de los pensionistas de la Seguridad Social y Clases Pasivas referidas, a los efectos de la obtención de beneficios tributarios, como es el caso de la exención contemplada para el IVTM en el art. 93 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprobaba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

En consecuencia, nuestra Recomendación lo fue en el sentido de que por el Ayuntamiento se adopten los acuerdos necesarios para el reconocimiento al interesado de la exención fiscal que solicita desde el ejercicio de 2013. Sugiriendo que se incluya en la correspondiente Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica la consideración de suficiencia a efectos de la acreditación de un grado de discapacidad del 33% o superior, de los certificados acreditativos de la condición de pensionistas de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los acreditativos de la condición de pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad para el mismo.

...

1.3.2.3 Personas mayores

...

En primer lugar, destacamos una queja especialmente relevante, que hace referencia al **uso de las tecnologías de la información y la comunicación por las personas mayores** (queja 13/1139). Aunque es innegable el avance de la comunicación e información digital, la incorporación masiva de los ciudadanos a su manejo, su cada vez más imprescindible aplicación en el sector servicios (compras y banca) y los esfuerzos para su implantación en la Administración, no es menos cierto que existen colectivos de población que, por sus características, no han podido subirse al carro de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En el escrito de queja el compareciente nos expuso que, solicitada por su parte la concesión de subvención para prótesis y órtesis dental, convocada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, le fue notificada Resolución administrativa por la que se acordó tenerlo por desistido en su petición, al no haber aportado la documentación preceptiva en el trámite de audiencia.

El interesado mostraba su disconformidad al entender que el requerimiento le había sido efectuado mediante la publicación en página web y no de forma personal, siendo, en su opinión, esta forma de notificación de



un trámite administrativo inadmisibles, cuando comporta una consecuencia irreversible, como es la de la exclusión.

Es significativa, en este sentido, la manifestación que realiza el afectado en su escrito, que literalmente dice:

“No habiendo recibido información general del trámite que fui a resolver ante la Administración que en ningún momento me avisa de que siendo mayor de 65 años, debo conocer perfectamente que tengo que usar una conexión a internet para comprobar en qué me requiere aportar documentos la Administración”.

Tras la investigación de la queja, pudimos constatar que desde un punto de vista formal, la resolución administrativa objeto de la queja era ajustada a derecho. No obstante, a nuestro juicio, el procedimiento seguido por la Administración no se acompaña de una información adecuada para que las personas interesadas sepan que deben consultar periódicamente la página web de la Consejería a fin de conocer los distintos hitos del procedimiento.

Junto a ello, debe considerarse otro factor esencial, el constituido por la llamada **brecha digital**, particularmente acusada entre determinados sectores de la población, como el de las personas mayores y, especialmente, entre aquellas con recursos económicos escasos y, por tanto, con pocas posibilidades de contar con una conexión particular a internet en su domicilio.

También esta Institución, en su Informe Especial de noviembre de 2011, referido a **“Las personas mayores y las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en Andalucía”**, recomendó la necesidad de que los poderes públicos tomaran en consideración la importante brecha digital existente en el colectivo de personas mayores, con objeto de poner en marcha e impulsar las medidas que permitan su incorporación mayoritaria al uso de las TIC; así como la necesidad reforzada de prestar atención singular a las personas mayores excluidas de la sociedad de la información y del conocimiento, por encontrarse en una situación de especial dificultad por motivos de pobreza o discapacidad. Destacando que, sin perjuicio de la valoración positiva de las actuaciones desarrolladas en este ámbito por la Comunidad Autónoma de Andalucía y los Ayuntamientos, es preciso realizar un esfuerzo extraordinario para facilitar la inclusión digital de la sociedad andaluza, a la vista de los perjuicios que comporta la exclusión.

Entendemos que en supuestos como el que analizamos, no es suficiente que la forma de notificación cuente con amparo legal. Es necesario que se facilite el acceso de las personas mayores a la información a través de internet y es igualmente necesario que en los hitos procedimentales que pueden conllevar la exclusión del procedimiento, se realice la notificación por otras vías adicionales de comunicación, como pudieran ser sms al teléfono móvil, por correo ordinario o al correo electrónico de la persona solicitante, etc.

Por ello, hemos remitido una **Resolución 13/1139** a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en ese sentido, encontrándonos a la espera de la respuesta sobre su aceptación en el momento de redacción de este Informe.

...

Por otro lado reseñamos la queja 14/5937, en la que su promovente quiere ser considerada como parte interesada en un expediente sancionador incoado a raíz de la muerte de su madre en una residencia de mayores.

En esta queja hemos remitido una **Resolución** a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Granada, que avala dicha consideración, con base en la doctrina del Tribunal Supremo que diferencia entre denunciante simple y denunciante perjudicado, en los casos en que el resultado del expediente pueda producir efectos, tanto patrimoniales como morales, en la esfera jurídica de la persona denunciante.

...



1.4 EDUCACIÓN

1.4.3 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas universitarias

1.4.3.2 Convocatoria de ayudas para la obtención del B1

Asimismo, nos parecía un error que no pudieran adjudicarse las ayudas a quienes no pudiesen acreditar encontrarse al corriente de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social, así como no estar en situación deudora con la Junta de Andalucía por cualquier otro ingreso de derecho público.

La exigencia del requisito de estar al corriente de obligaciones tributarias y de Seguridad Social podía suponer dejar fuera de cobertura a muchas personas cuyas necesidades económicas precisamente son más acuciantes, razón por la que se encontrarían en situación deudora. Aparte de resultar contradictorio con el hecho de que la propia convocatoria de becas MEC, prevé expresamente la posibilidad de excepción a los requisitos para ser persona beneficiaria de las mismas.

Las Sugerencias formuladas en este expediente de queja han obtenido una positiva recepción por la Consejería competente que ha anunciado su intención de revisar la norma promulgada y corregir las deficiencias detectadas.

1.4.4 Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones

• **Queja 15/3068**, dirigida a la Secretaría General de Universidades, Investigación y Tecnología, relativa a la proposición de modificaciones a la convocatoria de ayudas para la obtención del B1.



1.7 JUSTICIA, EXTRANJERÍA Y PRISIONES

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1 Quejas relativas a la Administración de Justicia

1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: panorámica por provincias

...

En otro orden de cosas, la promotora de la queja 15/0143 aseguraba haber formulado a través de su representación procesal demanda de procedimiento ordinario sobre nulidad de cláusula suelo, repartida que fue al **Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Almería** que le había asignado como Procedimiento Ordinario el nº .../2014, respecto del que ponía de manifiesto ante esta Defensoría la desagradable sorpresa que le supuso conocer que la fecha para la que se había señalado la audiencia previa, primer acto procesal del referido procedimiento, se hubiera fijado para dentro de un año a contar desde la presentación de su demanda, concretamente para el 13 de noviembre de 2015, lo que, en sus palabras, *“siendo así que el juicio y sentencia judicial se alargará consiguientemente a más allá del año 2016, nos parece que vulnera nuestros derechos de obtención de una respuesta judicial sin dilaciones indebidas”*.

Admitida la queja, del informe recibido en respuesta a nuestra petición, se desprendía que el retraso en el señalamiento se debía a que *“esta circunstancia, en absoluto ajena a este Juzgado, se torna insalvable, atendido el volumen de señalamientos que el mismo soporta. La audiencia previa objeto de la queja que nos ocupa ha sido señalada por riguroso orden de agenda de señalamientos, desbordada este año precisamente debido al aumento desorbitado de los procedimientos ordinarios por las llamadas “Cláusulas suelo”, que han hecho que este Juzgado cerrara el año 2014 con 1006 demandas registradas (de las cuales 324 corresponden a los procedimientos indicados), frente a las 770 del año 2013”*.

A la vista de cuanto antecede, tuvimos que significar a nuestra remitente que, por nuestra parte, debíamos dar por finalizadas nuestras actuaciones al tiempo que le informábamos de que **en relación con la situación que padecen los órganos judiciales de lo mercantil, extensible a otras provincias andaluzas, habíamos incoado queja de oficio** frente a la Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía, con independencia de dar cuenta de dicha situación en el Informe Anual ante el Parlamento de Andalucía.

...

1.7.2.4 Quejas relativas a Política Interior

...

Dentro de las actuaciones referidas a los Cuerpos Policiales y aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, tratamos un lamentable suceso acaecido en Marbella (Málaga) cuando un grupo de jóvenes que habían acudido a un encuentro internacional, decidió tomar un baño en una de las playas de la localidad. El resultado terrible fue la muerte en la playa de La Venus de dos alumnos y su monitor pertenecientes a un grupo de discapacitados turcos que se encontraban realizando unas actividades. Más allá de esta terrible consecuencia, nos interesó conocer la organización de los sistemas de vigilancia o de uso de las playas. Para ello acordamos la apertura de oficio de la **queja 15/1766**. Con fecha 5 de Junio recibimos un completo informe del ayuntamiento de Marbella en el que nos relataron todas las actuaciones que asumieron a partir del incidente que concluyó con estos ahogamientos. El informe describe una reacción inmediata y una implicación destacada de los agentes de policía local y servicios municipales ante un siniestro producido al margen de toda actividad programada de la que tuviera conocimiento los servicios municipales. Analizada la respuesta de tales servicios, procedimos a concluir la presente queja de oficio, agradeciendo la colaboración al Ayuntamiento afectado.

...



1.8 MEDIOAMBIENTE

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.8 Programa de impulso a la construcción sostenible en Andalucía

Sin lugar a dudas, la adopción de medidas destinadas a impulsar el cambio del modelo energético debe merecer una valoración muy positiva. Sin embargo, es muy importante vigilar la eficiencia, adecuación, proporcionalidad congruencia, etc., de todas las medidas que se adoptan con objeto de optimizar los resultados, **facilitando la transición entre un modelo basado en el consumo de combustibles fósiles, hacia otro modelo ahorrador, eficiente y que se apoye en las energías renovables**, como requisito imprescindible de la sostenibilidad.

En este contexto, abrimos de oficio la **queja 15/1289** cuando tuvimos noticias, a través de los medios de comunicación, de que, al parecer, algunas empresas instaladoras estaban ofreciendo presupuestos de ejecución, fundamentalmente para la **sustitución de ventanas que dotaran de una mayor eficiencia energética a las viviendas**, a un precio superior al del mercado. Hecho éste que denunciaban los consumidores que se sentían satisfechos por las subvenciones que, con cargo a los presupuestos públicos, recibían al acogerse al programa de Impulso a la Construcción Sostenible en Andalucía.

La Institución, después de hacer una valoración del informe recibido, **formuló** Recomendación para que, a la mayor urgencia posible y previos los trámites legales oportunos, se aprobara un plan de inspección destinado a investigar y, en su caso y en función de los resultados, a denunciar a la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía si, en el marco de la convocatoria realizada para acceder a las ayudas concedidas con cargo al Programa de Incentivos para el Desarrollo Sostenible de Andalucía, se encontraban indicios de que alguna empresa colaboradora habría podido incurrir en las conductas prohibidas por la convocatoria.

Finalmente, tuvimos una respuesta muy positiva de la Agencia Andaluza de la Energía a nuestra resolución: ésta nos informó de las medidas adoptadas, en el marco del Programa que se tramitó con carácter urgente y coyuntural al que se refería la queja de oficio que incoamos, destinadas a favorecer la competencia y la libertad de elección de los potenciales consumidores, proporcionar información al consumidor y prevenir, denunciar y, en su caso, sancionar las posibles conductas contrarias a la competencia ante la Agencia Andaluza de la Competencia. También nos aclaraba que no era que consideraran complejo asumir el contenido de la Disposición Sexta, apartado 1, del Decreto-Ley 1/2014, sino que lo que es complejo es establecer un valor de mercado para la distintas tipología de actuaciones incentivadas, dada la casuística que se puede presentar en cada caso. Sin perjuicio de ello, nos informara de lo siguiente:

- 1.** Que ante las dudas surgidas, la Agencia había elaborado un proceso de evaluación, seguimiento y control del coste de estas actuaciones, que permitiría llevar a cabo una evaluación de las condiciones de precios de mercado ofrecidos por estas empresas respecto de las actuaciones objeto de las subvenciones.
- 2.** Que la revisión administrativa abarcaba el 100% de las solicitudes de reembolso y que, en base al Plan de Seguimiento y Evaluación 2015 de la Agencia Andaluza de la Energía, se visitarían todas las empresas acogidas al Programa de impulso a la Construcción Sostenible y a un gran número de los inmuebles de las personas beneficiarias, en total 18.805 vistas.
- 3.** Se asumía el compromiso claro de que, si a resultas de las actuaciones incluidas en el mencionado Plan, se detectasen indicios de una potencial alteración de precios de mercado, la Agencia daría traslado a la Agencia de la Competencia de Andalucía, ello sin perjuicio de adoptar las medidas previstas en el Decreto-Ley 1/2004, de 18 de marzo, sobre suspensión cautelar de las empresas colaboradoras que hubieran incurrido en tal práctica o pérdida del derecho al cobro del incentivo o reintegro, según procediese.

A la vista de ello, entendimos que, por parte de la Agencia Andaluza de la Energía existía un compromiso claro para investigar y, en su caso, adoptar las medidas oportunas frente a las empresas que incurrieran en las prácticas cuya eventual realización motivó la apertura de esta queja de oficio.



3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

3.2.1 Administraciones públicas, administraciones tributarias y ordenación económica

De entre las 34 quejas que en materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, merecen ser destacadas aquellas en las que se denunciaba la actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria por desacuerdos en declaraciones por el IRPF, como es el caso de la queja 15/0261, queja 15/2430, queja 15/0279, queja 15/2117, queja 15/4283, queja 15/4285, queja 15/4884.

3.3 De las quejas rechazadas y sus causas

3.3.3 No irregularidad

De entre las 43 quejas que se han tramitado en 2015 en **materia de Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** que no se han admitido a trámite, al no haber indicios de irregularidad en el comportamiento de la Administración, podemos destacar aquellas en las que las personas interesadas en la queja manifestaban su desacuerdo con las comprobaciones de valores realizadas por la Agencia Tributaria de Andalucía ante la liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, como pueden ser la queja 15/0023, queja 15/0340, queja 15/1578, queja 15/2146, queja 15/5922.

3.3.5 Sin competencia

En el Área de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica**, han sido 19 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de la queja. De entre ellas destacamos aquellas en las que las personas promotoras de la queja denunciaban el uso de sus datos personales por parte de entidades financieras, como es el caso de la queja 15/4281 y la queja 15/5434.

3.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

Dentro de las 10 quejas que en materia **Económica** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar aquellas en las que las personas afectadas solicitaban información acerca de las bonificaciones en el Impuesto de Bienes Inmuebles a las personas empadronadas en sus respectivos municipios, como es el caso de la queja 15/0224, queja 15/0729 y queja 15/0865.

3.3.11 Desistimiento

Dentro de las 38 quejas de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** que no se han admitido a trámite por desistir de su pretensión la persona interesada, destacamos aquellas en las que éstas mostraban su desacuerdo con los impuestos municipales que se les habían



liquidado, como es el caso de la queja 14/4960, en la que se presentaba solicitud ante el Ayuntamiento y el Catastro para que se modificasen los recibos de IBI en base a la Sentencia 2159/2014, del 30 de mayo del Tribunal Supremo, o la queja 15/4139, en la que se solicitaba modificación del IBI tras segregación de finca. En los citados expedientes de queja, tras requerirles que cumplimentaran diversos datos y documentación, necesarios para poder continuar con nuestra investigación, las personas interesadas no los aportaron, por lo que fueron consideradas como desistidas en aquellas quejas.