



2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.1.2.3. En relación a las tasas por la prestación de servicios de los entes locales

Durante el 2024, se han recibido numerosas quejas referentes al aumento por las diferentes administraciones locales, de la tasa de residuos sólidos urbanos. Ejemplo de lo anterior es la queja 24/0753, en la que vecinos de los municipios del Campo de Gibraltar, se dirigían a nuestra Institución manifestando el malestar por la subida superior al 45% de la tasa de basura adoptada por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar. En esta ocasión, solicitamos información a la Administración competente.

Esta subida, se justifica en la Directiva (UE) 2018/85, que modifica la Directiva 2008/98/CE sobre residuos y establece el **principio de “quien contamina paga”**, lo que implica que los costes de gestión de residuos deben ser asumidos por el productor inicial, el poseedor actual o el anterior poseedor de los residuos. Esta normativa busca avanzar en la economía circular, mejorar la trazabilidad de los residuos y reforzar la gobernanza en este ámbito, además de establecer nuevas obligaciones de recogida separada y objetivos de reciclaje para residuos municipales a medio y largo plazo.

En España, la Ley 7/2022, de 8 de abril, transpone esta Directiva y refuerza la política de economía circular en la gestión de residuos. La ley obliga a las entidades locales a establecer, en un plazo de tres años, una tasa que cubra el coste real de la gestión de residuos y permita implementar sistemas de “pago por generación”. Además, especifica que los costes de gestión, incluyendo los impactos medioambientales y las emisiones de gases de efecto invernadero, deben ser sufragados por los responsables de los residuos.

Estos cambios han llevado a las diferentes Administraciones Locales y Mancomunidades a subir, de manera significativa, la tasa de gestión de residuos sólidos. En este contexto, hemos resuelto sugerir en la referida queja 24/0753 lo siguiente:

“SUGERENCIA PRIMERA: Para que se promuevan las acciones oportunas para introducir las modificaciones necesarias en la Ordenanza fiscal general Reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, que amplíe las bonificaciones, reducciones y exenciones que se articulen en base a criterios socioeconómicos y ambientales, con el fin de favorecer a los sectores más vulnerables y promover buenas prácticas en la gestión de residuos.

SUGERENCIA SEGUNDA: Para que se promuevan las acciones oportunas para garantizar la correcta participación del ciudadano en la gestión de los residuos; incluyendo en los recibos de cobro de la cuota, además del coste, información clara relativa a los servicios de recogida existentes en los municipios, a el tratamiento posterior al que se destinan los residuos, a los resultados logrados en relación a los objetivos comunitarios y a las bonificaciones fiscales disponibles”.

2.2.1.2.2.1. Subvenciones y ayudas

Como hemos señalado en la introducción, las **ayudas y subvenciones dirigidas a facilitar el proceso de transición energética** han sido el motivo recurrente de un importante número de quejas, que ponen de relieve que siguen sin solventarse los problemas de tramitación que propiciaron la llegada el año pasado de un número significativo de quejas y la apertura por esta Institución de la correspondiente queja de oficio.

Destacan en este ámbito las reiteradas quejas relacionadas con las ayudas a la electrificación del sector del transporte **-el denominado Plan Moves-**, que se reguló por el [Real Decreto 266/2021, de 13 de abril](#), incluyendo la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y



cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

En el pasado Informe Anual dimos cuenta de la apertura de la queja de oficio [23/5516](#), como consecuencia de la recepción de un elevado número de quejas procedentes de solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas.

Dicha queja de oficio nos permitió obtener de la Agencia Andaluza de la Energía datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Asimismo, la Agencia nos informó de que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsanaciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**.

Este hecho, unido a la **presentación masiva de solicitudes** en un corto periodo de tiempo habían determinado graves dificultades en la tramitación y retrasos en la resolución de las ayudas.

La agencia nos trasladó un conjunto de medidas que iban a ponerse en marcha para tratar de solventar estos problemas y minorar los plazos de tramitación. A la vista de esta respuesta entendimos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que procedimos al [cierre](#).

No obstante, ya advertíamos en el Informe Anual de 2023 que seguían recibéndose, al cierre del mismo, quejas de personas denunciando que aún no se habían resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. Por ello, advertimos que, de seguir la situación igual, nos plantearíamos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Pues bien, ante la constatación de la **reiteración de quejas por este asunto en 2024**, y transcurrido un tiempo prudencial desde que la Agencia Andaluza de la Energía nos informase sobre las medidas adoptadas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de ayuda presentadas, procedíamos a reabrir el expediente de queja ([23/5516](#)) y solicitábamos un nuevo informe a los efectos de actualizar los datos proporcionados en su día.

Asimismo, reiteramos a la Agencia Andaluza de la Energía la petición que le dirigimos para la **urgente tramitación**, por un lado, de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver y, por otro, de las solicitudes cuya cuenta justificativa se había presentado para su oportuno pago, en su caso.

El informe remitido por la Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas, tras la reapertura de la queja de oficio, nos ha detallado el total de solicitudes admitidas a trámite; el total de ellas resueltas y el estado de tramitación de las restantes.

En cuanto a las solicitudes en fase de pago nos han explicado en qué fase del proceso se encuentran y, finalmente, se nos ha dado cuenta de las mejoras producidas en la gestión de los expedientes del Plan MOVES III (a fecha abril de 2024), con respecto a lo informado en el año 2023 a esta Institución.

Concluía el informe remitido indicando que la Agencia, sin perjuicio de la mejora que estos datos mostraban en las ratios de gestión, continuaba trabajando en acortar los plazos de resolución y pago de los expedientes y realizando una labor de mejora continua de la gestión mediante la identificación de los puntos críticos y simplificación administrativa, en la medida en que lo permitían las bases reguladoras estatales.

A la vista de los datos facilitados, hemos felicitado a la Agencia por la **mejora producida en la gestión del pago de las ayudas del programa MOVES III**, valorando positivamente las medidas adoptadas a este fin, pues tales datos demuestran su efectividad.

No obstante, también hemos puesto de manifiesto que desde la recepción del informe se han seguido produciendo las quejas ciudadanas por los mismos motivos, esto es, por la falta de una resolución administrativa de concesión, o bien la falta de pago del incentivo concedido.



Realmente nos **resulta difícil justificar el silencio administrativo** ante las personas que reclaman porque aún no han recibido el pago de una ayuda, cuya solicitud presentaron incluso hace dos años, y respecto del que tampoco se les ofrece mucha información.

Muchas de estas quejas ponen de manifiesto cómo **las trabas burocráticas encontradas desincentivan a las personas que apuestan por una movilidad ecológica**, ya que les supone un esfuerzo económico para el que contaban con las ayudas públicas anunciadas, pero que tardan años en materializarse.

Por otro lado, aunque la Agencia valora que los expedientes con documentación justificativa presentada que no han sido objeto de análisis se sitúa en un 18% (1.452), a nuestro juicio deben sumarse los expedientes que se encontrarían en análisis (2.360). De este modo, se elevaría al 47% el total de expedientes con documentación justificativa presentada que se encontraría a la espera de pago (o, por el contrario, de una resolución que determine la pérdida del derecho al cobro).

De acuerdo con estos datos es por lo que, de nuevo, **hemos instado a la Agencia Andaluza de la Energía a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se ha presentado y aún no se habría completado su estudio**.

A modo de reflexión debemos señalar que el mayor escollo observado en el programa se encuentra en el proceso que transcurre desde la concesión de la ayuda mediante resolución administrativa (en avanzado estado general de tramitación, con un 85% de solicitudes resueltas), hasta que se materializa el pago de la ayuda.

Coincidimos con la Agencia que a esta situación contribuye la circunstancia de que el programa cuenta con **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica**, así como de los sistemas de control para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.

Sobre esta circunstancia cabe señalar que, a través de diferentes noticias y comunicados públicos, los datos relativos a la resolución de expedientes en otras Comunidades Autónomas ponen de manifiesto mejores porcentajes de resolución (en relación con los fondos presupuestados).

Esto nos lleva a **cuestionarnos cuáles serían sus causas** y si, además del volumen de expedientes, podrían estar vinculadas a cuestiones organizativas (recursos materiales y personales destinados a la gestión) y/o de la propia convocatoria autonómica (requisitos documentales o requerimientos de tramitación).

De ahí que hemos trasladado a la Agencia la conveniencia de reflexionar sobre estos datos, y las circunstancias asociadas a los mismos, para **valorar las medidas que podrían adoptarse a fin de mejorar los datos de gestión del programa** aún más o, en su caso, de cara a futuras convocatorias.

Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibándose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.

Por lo que se refiere a las ayudas dirigidas al **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**, debemos recordar que, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al [Real Decreto 477/2011, de 29 de junio](#), por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el [Real Decreto 377/2022](#), que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estos programas han seguido siendo objeto de diversas modificaciones durante los años 2022, 2023 y 2024. mediante diversas Resoluciones, con el objetivo, entre otros, de tratar de mejorar y simplificar los procedimientos, habida cuenta



las dificultades encontradas en su tramitación y los **importantes retrasos acumulados** en la resolución de las mismas, que habían propiciado reiteradas protestas y la recepción en esta Institución de un número significativo de quejas.

Durante 2024 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con estas ayudas, lo que, unido a los problemas ya reseñados respecto del Plan Moves, nos obliga a reiterar la convicción ya expresada en el anterior Informe Anual acerca de la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

A este respecto, reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos, abogando por la simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

“Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos.”

2.2.2. Cultura y Deporte

2.2.2.2.2. Deporte

Entre esta tipología de quejas deportivas, destacamos la ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), en el caso de un campo de golf con deficiencias en su diseño y falta de medidas de aislamiento y protección para el vecindario.

Tras el trámite de las quejas y la información ofrecida, hemos podido recopilar los argumentos de apoyo que ha elaborado la parte promotora de la queja, vecinos de la urbanización, que no se han desacreditado; y, a su vez, constatamos que las afirmaciones dadas por los servicios municipales distan mucho de suponer una verificación o adecuación de las condiciones del campo de golf ante los aspectos reclamados para mejorar su seguridad, según determina el Decreto 43/2008, de 12 de febrero, regulador de las condiciones de implantación y funcionamiento de campos de golf en Andalucía.

Por todo lo señalado, no pudimos por menos que mostrarnos proclives a las peticiones que han venido requiriendo los vecinos de la comunidad de propietarios de la urbanización colindante al campo de golf. Dicha adecuación debe extremar el estudio de las condiciones de seguridad de los itinerarios y de protección de las viviendas colindantes y sus moradores, a través de las comprobaciones necesarias y cuyos resultados elaborados deberán ser trasladados para su ejecución y corrección a la entidad titular del campo.

Todo ello bajo el ejercicio de las funciones de supervisión e inspección de los servicios técnicos del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, como gestores del control del proyecto de la instalación, la adecuación de sus condiciones y la concesión de la licencia municipal de actividad. [Queja 24/5580](#) y [Queja 24/8799](#).