



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Solicitud de alta suministro de agua potable/ Reclamación de cantidades pendientes

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **4837/2021**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran las posibles irregularidades en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable que realiza esa entidad local.

Según manifestaciones del autor de la queja, se había solicitado el alta para el suministro de agua en un inmueble situado en la calle XXX, nº XXX, de la localidad de XXX, perteneciente a su municipio, y el Ayuntamiento exigía para ello el abono de determinadas cantidades, sin tener en cuenta que durante varios años se habría venido cobrando indebidamente la tasa correspondiente al mismo inmueble y sin que esas cantidades hubieran sido reintegradas o compensadas al titular.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información sobre los hechos expuestos en la queja. En atención a dicha petición, se remitió copia de diversa documentación, entre ella una solicitud de acometida de agua y alcantarillado para el inmueble referido (en la que no se hacía referencia a reclamación económica alguna), copia de la ordenanza fiscal vigente y notificación de la autorización para realizar ambas conexiones.

Consta además en esta Institución que, en el marco de un expediente anterior (20160759), ese Ayuntamiento dirigió en 2016 un escrito (salida n.º XXX) al Servicio de Recaudación de la Diputación Provincial de Zamora, comunicando la detección de un error en el padrón del agua correspondiente al primer y segundo semestre de 2009 y al primer semestre de 2010, solicitando expresamente que se procediera a la devolución de los recibos cobrados indebidamente respecto del inmueble afectado, que es el mismo referido en esta queja.



En el expediente actual no se hace constar que dicha devolución llegara a efectuarse, ni tampoco de que se dictara resolución motivada que explique los motivos de la no devolución o de la imposibilidad de aplicar compensación alguna. Ya hemos dicho que tampoco consta que, en el momento de la solicitud de la acometida, el interesado formulara de manera expresa una petición de compensación; ahora bien, resulta plausible que entendiera, en base a la actuación previa del Ayuntamiento, que la devolución ya había sido tramitada o que debía efectuarse de oficio por el Ayuntamiento, sin necesidad de nueva solicitud formal.

En todo caso, aun cuando el interesado no hubiera reiterado expresamente la petición de compensación o devolución, debería habersele informado adecuadamente de los pasos a seguir y de los requisitos formales necesarios para instar la devolución de un ingreso indebido. La ausencia de respuesta clara en este sentido evidencia deficiencias en la atención administrativa y en la gestión del expediente.

Desde el punto de vista jurídico, el artículo 221.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece que se consideran ingresos indebidos los efectuados sin obligación legal, incluyendo los derivados de errores materiales, aritméticos o de hecho. El derecho a solicitar su devolución prescribe a los cuatro años (art. 66.c) de la misma norma), salvo que concurra alguna causa de interrupción del plazo, entre ellas las actuaciones realizadas por la propia Administración para regularizar el ingreso o las solicitudes dirigidas a ese fin (art. 68).

Por tanto, si bien en este caso podría haberse producido la prescripción del derecho a obtener la devolución, ello no exime a la Administración de su deber de resolver expresamente cualquier solicitud o expediente iniciado a tal efecto, conforme exige el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dicha obligación se mantiene incluso cuando proceda el archivo por causas formales o materiales, y constituye una manifestación esencial del principio de legalidad y del derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta motivada y coherente.

Este caso pone también de relieve ciertas carencias organizativas, que —si bien pueden ser comprensibles en el contexto de pequeños municipios con medios limitados— no dejan de generar incertidumbre para los administrados. La falta de trazabilidad de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento en relación con la solicitud de devolución planteada en 2016, así como la ausencia de una respuesta formal, evidencian deficiencias en la conservación de la información y en el seguimiento de los procedimientos tributarios.

El principio de buena administración —reconocido por el artículo 103 de la Constitución Española y por el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de



la Unión Europea— exige a todas las Administraciones actuar con eficacia, responsabilidad, transparencia y plena sujeción a la legalidad. Este principio implica también adoptar una organización interna que garantice el archivo y seguimiento de las actuaciones realizadas, especialmente en materias sensibles como la gestión tributaria y la prestación de servicios públicos esenciales.

Resulta por tanto conveniente que, más allá del caso individual analizado, el Ayuntamiento adopte medidas orientadas a reforzar la trazabilidad y control interno de los procedimientos de cobro y devolución de ingresos indebidos, en la medida de sus capacidades y recursos, asegurando así la seguridad jurídica, la confianza de la ciudadanía y el cumplimiento efectivo de los principios que deben regir la actuación administrativa.

En virtud de cuanto antecede, y al amparo de las competencias conferidas por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, esta Institución formula la siguiente **Recomendación**:

PRIMERA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I preside se verifique internamente, si no se ha hecho ya, las actuaciones realizadas en relación con la devolución de los recibos del servicio de agua correspondientes al inmueble citado en la queja y a los períodos indicados, en particular aquellas promovidas ante el Servicio de Recaudación en 2016, y que se valore de forma expresa y motivada, si procede o no, la devolución o compensación de las cantidades indebidamente cobradas.

SEGUNDA: Que, con independencia del resultado del caso concreto, se refuercen los procedimientos de archivo, seguimiento y control interno de la gestión tributaria, estableciendo mecanismos que permitan mantener constancia escrita de todas las actuaciones relacionadas con devoluciones, compensaciones o incidencias en los padrones fiscales, garantizando la trazabilidad administrativa.

TERCERA: Que, en adelante, se facilite a los ciudadanos una información clara sobre los trámites necesarios para solicitar devoluciones o compensaciones de ingresos indebidos, especialmente cuando tales situaciones se detecten de oficio por el propio Ayuntamiento, asegurando de esa forma que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos con plenitud de garantías.

Esta es nuestra recomendación y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Recomendación en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López