

DENUNCIA
Código expediente: D 1/21
Origen de la actuación:
Denuncia sobre procedimiento de devolución de la fianza por arrendamiento de fincas urbanas por la Agencia Tributaria Valenciana (ATV)
Objeto de la actuación:
Análisis de los hechos denunciados y de la normativa vigente para evaluar del procedimiento aplicado con el fin de valorar si procede realizar alguna propuesta de mejora al órgano competente.
Naturaleza de la actuación:
Informe abreviado
Fecha de comunicación a la persona denunciante:
28 de enero de 2021
Resultados de la actuación:
<p>En el relato de los hechos denunciados, se expone que por parte de la ATV se requiere documentación innecesaria para realizar la devolución de la fianza y que no se dispone de un trámite telemático para realizar dicha solicitud.</p> <p>Según ha informado el servicio competente de la gestión del trámite, existe una tramitación diferente para las devoluciones de las fianzas según se disponga del justificante de ingreso de la fianza o éste se haya extraviado. Si se tiene dicho justificante, la devolución se realiza de forma automática en las entidades bancarias, en caso contrario, la regla general es que se debe tramitar la devolución ante la ATV, cuya gestión está centralizada en Valencia, exigiéndose junto a la solicitud una documentación adicional que ofrezca seguridad jurídica de la corrección de dicha devolución tal y como se detalla en los anteriores enlaces.</p> <p>Desde la Inspección se ha comprobado que el trámite telemático para realizar la solicitud de devolución de estas fianzas en caso de extravío es el denominado trámite general o trámite Z de la ATV, sin que exista un trámite telemático específico.</p> <p>También se ha comprobado que esta posibilidad de solicitud telemática de devolución de la fianza en caso de pérdida del justificante ante la ATV no aparece ni en la información del trámite en la guía PROP, que solo indica la forma de presentación presencial, ni en la información más específica que se encuentra en la página web de la ATV. Esta omisión puede dificultar el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con la administración. Tampoco existe información indubitada sobre a qué órgano dirigir el trámite Z.</p> <p>Tras las anteriores comprobaciones, desde la Inspección General de Servicios se han realizado las siguientes recomendaciones de mejora a la ATV para su toma en consideración:</p> <p>Primera.- Se propone añadir en la información del procedimiento de devolución de fianzas de la guía PROP y de la página de la ATV, la posibilidad de usar la solicitud general telemática, indicando cómo cumplimentarla por lo que respecta al órgano al que debe dirigirse (servicios centrales).</p>

Segunda. De forma complementaria, debería estudiarse si el número de solicitudes de devolución de fianza en caso de extravío del justificante de ingreso puede llevar a implantar un trámite electrónico específico. En este nuevo trámite, se debería recoger la documentación precisa que se requiere presentar en el marco de la normativa de simplificación administrativa vigente y sus entradas se deberían redireccionar directamente al registro departamental de la unidad gestora y, si existe una aplicación de gestión que lo permita, incorporar los datos de la solicitud en dicha aplicación.

Tercera. Sería aconsejable valorar si el Decreto 333/1995, de 3 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se regula el régimen de fianzas por arrendamiento de fincas urbanas y prestaciones de servicios o suministros complementarios en la Comunidad Valenciana debe ser objeto de actualización, para recoger, entre otros aspectos, medidas en materia de administración electrónica y simplificación, y actualización de remisiones normativas.

En relación con estas recomendaciones, la ATV ha informado que se está trabajando en una nueva normativa de la Caja de Depósitos y en la modificación del citado Decreto 333/1995, que permitirá la tramitación telemática de las fianzas de arrendamiento de forma directa con la Caja y unificará el procedimiento de devolución de las mismas, desapareciendo el trámite de devolución de fianza por extravío del justificante, simplificando los trámites a seguir.