



# BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Número 2024/248

Viernes, 27 de diciembre de 2024

Pág 43

1. Los deudores podrán domiciliar el pago de las deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva en cuentas abiertas en Entidades de depósito con oficina en el término municipal.

2. Para ello dirigirán comunicación al órgano recaudatorio correspondiente **acreditando** los datos de la cuenta de la entidad de crédito en que **pretendan** domiciliar el pago, al menos **15 días** antes del comienzo del período recaudatorio. En otro caso, surtirán efecto a partir del período siguiente.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 8 b) del artículo 37 para el sistema especial de pago mediante la Cuenta Tributaria Municipal.

3. Las domiciliaciones tendrán validez por tiempo indefinido en tanto no sean anuladas por el interesado, rechazadas por la Entidad de depósito o la Administración Municipal disponga expresamente su invalidez por razones justificadas.

## Inclusión de un nuevo título V:

### TÍTULO V. EL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

#### CAPÍTULO I.

##### Principios generales y derechos de las personas contribuyentes.

###### Definiciones

###### Artículo 113.-

Se crea la figura del Defensor del Contribuyente, como mayor garantía de los derechos de las personas en sus relaciones tributarias con el Ayuntamiento de Valladolid. Su funcionamiento se basará en criterios de independencia técnica, celeridad y gratuidad.

En todo caso, la actuación del Defensor del Contribuyente se entiende sin perjuicio de la que corresponda a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Valladolid, y complementaria a esta.

###### Artículo 114.-

Además de los derechos reconocidos en el art 34 de la Ley General Tributaria y 14.a y p) de la presente Ordenanza, y demás normativa de aplicación, se reconoce a los contribuyentes los siguientes derechos:

1.- A ser informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas, reclamaciones y sugerencias, en especial en materia tributaria.

2.- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a la Administración Municipal, en especial las relacionadas con los tributos municipales, precios públicos exigidos por el Ayuntamiento y sus organismos autónomos, así como cualquiera otra exacción de derecho público municipal, cuando estas últimas se reclamen por el Ayuntamiento en vía ejecutiva.

3.-A estar informados sobre el estado de tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas, en especial en materia tributaria.

4.- A recibir contestación a las reclamaciones y sugerencias en materia tributaria en un plazo máximo de un mes, a contar desde su fecha de presentación.

5- A dirigirse en queja a la Administración Municipal cuando, transcurrido un mes desde la presentación de una reclamación o sugerencia, no recibiera contestación alguna o cuando la contestación recibida no resultara satisfactoria.



# BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Número 2024/248

Viernes, 27 de diciembre de 2024

Pág 44



Conforme establece el artículo 93.3 del Reglamento Orgánico Municipal, estas peticiones en queja  
habrán de ser estudiadas por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del  
Ayuntamiento de Valladolid, que adoptará las medidas pertinentes.

## Artículo 115.-

1.- A efectos de este TÍTULO V, se entiende por reclamación la petición de un contribuyente, directa o indirectamente relacionada con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas municipales con competencias en el ámbito de actuación del Defensor del Contribuyente y referida a elementos tales como el ejercicio efectivo de los derechos, deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

2.- Igualmente, a efectos de este TÍTULO V, se entiende por sugerencia la propuesta, formulada por cualquier ciudadano, de mejora de cualquier aspecto del funcionamiento de los órganos y unidades administrativas municipales con competencias en el ámbito de actuación del Defensor del Contribuyente.

3.- De igual forma, se entiende por queja la petición de un contribuyente, relacionada con una reclamación o sugerencia previamente formulada en el ámbito de actuación del Defensor del Contribuyente, que, bien no hubiera sido contestada por la Administración en el plazo de un mes, bien la respuesta ofrecida no resultara satisfactoria para el contribuyente que la hubiere formulado.

Además, el Defensor del Contribuyente, cuando las circunstancias concurrentes o la naturaleza de una sugerencia o reclamación no respondida de forma adecuada, resultara de singular relevancia, podrá, de oficio, presentar petición en queja relacionada con la misma. Estas peticiones en queja  
habrán de ser igualmente sometidas al conocimiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Valladolid.

## CAPÍTULO II

### Funciones y designación del Defensor del Contribuyente

## Artículo 116.-

1º.- El Defensor del Contribuyente tendrá las siguientes funciones:

- Estar informado sobre las reclamaciones y sugerencias formuladas por los contribuyentes, en el ámbito de sus competencias, supervisando la respuesta que a las mismas ofrezcan las unidades administrativas implicadas.
- Informar las quejas formuladas por los ciudadanos, en el ámbito de sus competencias, con carácter previo al dictamen de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Valladolid.
- Formular a los servicios pertinentes las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Elaborar, por propia iniciativa, propuestas e informes en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, así como proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.



# BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Número 2024/248

Viernes, 27 de diciembre de 2024

Pág 45

e) Elaborar una memoria anual de sus actuaciones a lo largo del ejercicio y sugerir aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes. De dicha memoria se dará cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2º.- En el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Contribuyente actuará con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el desarrollo de su función. Las unidades administrativas municipales deberán prestar la debida colaboración y apoyo, facilitando la información y documentación que este les requiera.

## Artículo 117.-

El Defensor del Contribuyente será designado y cesado por la Junta de Gobierno Local, a propuesta del Alcalde, entre el personal funcionario del Ayuntamiento de Valladolid perteneciente al grupo A, subgrupo A1, que cuente con cualificación profesional idónea.

El nombramiento se realizará por un periodo máximo de cuatro años, prorrogable por periodos de igual duración.

## CAPÍTULO III

### Ámbito objetivo de actuación del Defensor del Contribuyente

## Artículo 118.-

1. La actuación del Defensor del Contribuyente alcanzará, en los términos expuestos, las quejas y reclamaciones que tengan relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas municipales con competencias tributarias, en sentido estricto (impuestos, tasas y contribuciones especiales), pero también respecto a precios públicos exigidos por el Ayuntamiento y sus organismos autónomos, así como cualesquiera otras exacciones de derecho público municipal, cuando estas se reclamen por el Ayuntamiento en vía ejecutiva.

En particular, intervendrá sobre las quejas presentadas en relación con el ejercicio efectivo de los derechos de los obligados tributarios, así como relativas a materias tributarias que tengan por objeto las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

2. El Defensor del Contribuyente intervendrá igualmente en relación con las sugerencias presentadas por los ciudadanos que tengan por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios tributarios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Tributaria municipal y para la consecución de los fines asignados a la misma.

Todo ello siempre en relación con el funcionamiento de las unidades administrativas municipales con competencias en materia de tributos, precios públicos o recaudación ejecutiva de cualquier exacción municipal de derecho público.



# BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Número 2024/248

Viernes, 27 de diciembre de 2024

Pág 46

## Artículo 119.-

1. Las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas al amparo de esta norma no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo o reclamación económico administrativa, ni su interposición suspenderá la tramitación del procedimiento ni interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Las quejas, reclamaciones y sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitarse los que figuren en él como interesados.

Las actuaciones realizadas por el Defensor del Contribuyente no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.

2. Salvo cuando el interesado se acoja de forma expresa a otro procedimiento, siempre que se formulen quejas, reclamaciones o sugerencias incluidas en el ámbito de actuación del Defensor del Contribuyente, se presumirá que todas las presentadas, sea cual fuere el medio o procedimiento de presentación, requieren de la intervención del Defensor del Contribuyente en los términos señalados.

## CAPÍTULO IV

### Tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias

## Artículo 120.-

1.- El Defensor del Contribuyente llevará un registro de quejas, reclamaciones y sugerencias, en el que se inscribirán todas las que reciba en el ámbito de sus funciones.

2.- Las quejas, reclamaciones o sugerencias podrán presentarse en el Registro General del Ayuntamiento, libros de reclamaciones, buzones, teléfono 010, sede electrónica, aplicación digital municipal, o cualquier otro medio creado al efecto y serán remitidas por el Servicio de Información y Administración Electrónica a los servicios administrativos afectados por la misma, con conocimiento del Defensor del Contribuyente.

3.- Los servicios responsables formularán su propuesta de respuesta a las reclamaciones y sugerencias planteadas por los ciudadanos, con cuanta información sea necesaria al respecto, incluidas las medidas que, en su caso, se propongan adoptar. Los servicios responsables deberán aportar dicha propuesta e información en el plazo de diez días.

4.- El Defensor del Contribuyente supervisará la propuesta de contestación formulada por los servicios municipales implicados; de manifestar su conformidad a la misma, la respuesta le será comunicada al contribuyente que la hubiere formulado.

5.- De no estar conforme con la respuesta ofrecida por el servicio afectado, o no tener respuesta en el plazo indicado, lo pondrá en conocimiento del servicio, motivando, en su caso, las razones de su disconformidad.

6.- El servicio implicado dispondrá de un nuevo plazo, con una duración máxima de 10 días, que en ningún caso pueden sobrepasar el plazo máximo de un mes establecido para responder la petición del ciudadano, para subsanar su respuesta. La nueva contestación del servicio le será comunicada al interesado.



# BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE VALLADOLID

Número 2024/248

Viernes, 27 de diciembre de 2024

Pág 47

**7.- Si el Defensor del Contribuyente entendiera que las circunstancias que concurren o la naturaleza de la sugerencia o reclamación no respondida de forma adecuada resultan de singular relevancia, podrá asimismo y de oficio, presentar una queja relacionada con dicha reclamación o sugerencia.**

De esta actuación se dará traslado al contribuyente que hubiera formulado la sugerencia o reclamación.

**8.- En toda comunicación de respuesta a las reclamaciones y sugerencias planteadas por los ciudadanos, se incluirá referencia al derecho que estos tienen a dirigirse en queja a la Administración municipal.**

## Artículo 121.-

Cuando las quejas o reclamaciones pusieran de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa grave por parte de algún empleado o representante municipal, el Defensor del Contribuyente se abstendrá de resolver y remitirá, de inmediato, copia íntegra de lo actuado al Sistema Interno de Información del Ayuntamiento de Valladolid - Comité de Integridad, circunstancia que se pondrá en conocimiento de quien formuló la queja o reclamación.

## CAPÍTULO V

### Información y publicidad

## Artículo 122.-

**1.- El Ayuntamiento de Valladolid incluirá en su página web información accesible sobre la existencia del presente sistema de formulación y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias.**

**2.- Las cartas de servicio de los servicios municipales con responsabilidad en materia tributaria, o que tengan atribuido el cobro o gestión de precios públicos o la recaudación ejecutiva, incluirán información sobre el presente sistema de formulación y resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias.**

**3.- El informe anual sobre formulación de quejas, reclamaciones y sugerencias en materia tributaria, a que se refiere el artículo 116.1º.e), será publicado en la página web del Ayuntamiento de Valladolid.**