

*La traducción de esta página es automática [\[Enlace\]](#). Las traducciones automáticas pueden contener errores que menoscaben la claridad y la exactitud del texto. El Defensor del Pueblo declina toda responsabilidad por las eventuales discrepancias. Para asegurarse de que dispone de información fiable y *[disfruta de]* seguridad jurídica, consulte la versión original en inglés cuyo enlace aparece arriba. Para ampliar información, consulte nuestra [política en materia de idiomas y de traducción \[Enlace\]](#).*

Decisión del Defensor del Pueblo Europeo por la que se cierra su investigación sobre la reclamación 1182/2009/(BU)JF contra la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA)

Decisión

Caso 1182/2009/(BU)JF - Abierto el 16/06/2009 - Decisión de 18/11/2010

El demandante, una pequeña empresa de mantenimiento de aeronaves ligeras, se quejó ante el Defensor del Pueblo por la tasa cobrada por la AESA por llevar a cabo los trabajos relativos a su solicitud de una modificación de seguridad menor en una aeronave.

La investigación del Defensor del Pueblo reveló que, a la luz de las disposiciones legales aplicables en vigor y de la información de que disponía el demandante, la AESA tenía razón al cobrar la tasa.

Sin embargo, durante la investigación también se puso de manifiesto que, al reclamar dicha tasa al denunciante, la AESA emitió una advertencia formal que preveía la posibilidad de, entre otras cosas, cancelar los certificados existentes del denunciante.

El Defensor del Pueblo consideró que, en las circunstancias del caso, tal advertencia era desproporcionada, abusiva e incluso potencialmente ilegal. Por lo tanto, propuso una solución amistosa para que la AESA, entre otras cosas, se disculpara con el denunciante por las declaraciones hechas en la advertencia formal.

La AESA se disculpó con el denunciante y revisó sus advertencias formales. Asimismo, informó al Defensor del Pueblo de que tenía previsto proponer cambios en la legislación aplicable.

El Defensor del Pueblo acogió con satisfacción el enfoque constructivo y colaborativo de la AESA y cerró el caso.



Antecedentes de la denuncia

1. El 1 de junio de 2007, entró en vigor el Reglamento (CE) no 593/2007 de la Comisión, de 31 de mayo de 2007, relativo a las tasas y gravámenes percibidos por la AESA (en lo sucesivo, «Reglamento sobre tasas y tasas») [1] .
2. El Reglamento de tasas y tasas se aplica a las tasas y gravámenes percibidos por la AESA como compensación por los servicios que presta [2] . «Tasa»: los importes percibidos por la AESA y pagaderos por los solicitantes, es decir, cualquier persona física o jurídica que solicite beneficiarse de un servicio prestado por la AESA, incluida la expedición, el mantenimiento o la modificación de un certificado [3] .
3. El citado Reglamento contiene también un anexo (el «anexo del Reglamento sobre tasas y tasas») que consta de i) parte I, que se refiere a las tareas por las que se cobra una tasa fija; II) Parte II, que se refiere a las tareas cobradas por hora; y iii) Parte III, que se refiere a las tasas por otras tareas relacionadas con la certificación. La parte I del anexo del Reglamento sobre tasas y tasas contiene diez cuadros relativos a las tareas cobradas con una tasa fija. Una de estas tablas se refiere a cambios y reparaciones menores (Tabla 5).
4. El artículo 8, apartado 2, del Reglamento de tasas y tasas establece que la expedición, el mantenimiento o la modificación de un certificado estarán sujetos al pago previo del importe total de la tasa adeudada, salvo acuerdo diferente entre la AESA y el solicitante. En caso de impago, la AESA podrá revocar el certificado pertinente tras haber advertido formalmente al solicitante.
5. El artículo 8, apartado 7, del Reglamento de tasas y tasas establece que si la AESA debe interrumpir una tarea de certificación porque, por ejemplo, el solicitante decide abandonar su solicitud, el saldo de las tasas debidas, calculados sobre una base horaria pero no superior a la tasa fija aplicable, se pagará íntegramente en el momento en que la AESA deje de funcionar.
6. El 12 de julio de 2007, el denunciante, una pequeña empresa de mantenimiento de aeronaves ligeras con sede en el Reino Unido (Reino Unido), presentó una solicitud a la AESA para la aprobación de una modificación de seguridad menor en una aeronave (en lo sucesivo, «solicitud»), rellenando el formulario de solicitud de la EASA correspondiente (en lo sucesivo, «formulario de solicitud»).
7. El punto 2 del formulario de solicitud, titulado « *Clasificación, identificación del producto e información sobre las tasas* », establece lo siguiente:

« *Los solicitantes de cambios menores y reparaciones menores se cobrarán de acuerdo con el [Reglamento de tarifas y cargos].*

En caso de retirada de la solicitud, u otros casos de interrupción que cumplan los requisitos del



artículo 8, apartado 7, del [Reglamento sobre tasas y tasas], la AESA recuperará las tasas adeudadas, calculadas sobre una base horaria pero que no excedan de la tasa fija aplicable. En caso de que la tarea de certificación se cobre con una tarifa por hora, las horas de trabajo ya gastadas se recuperarán por completo. La AESA también recuperará los gastos de viaje fuera del territorio de los Estados miembros de la UE ».

8. En el punto " 6. *Declaración del solicitante* ", el denunciante

« ... confirme [e] que... [esta] acuerda [d] pagar las tasas percibidas por la AESA en relación con la expedición de una aprobación de un cambio en un certificado de tipo. »

9. El 18 de julio de 2007, la AESA encomendó a la Autoridad de Aviación Civil del Reino Unido (en lo sucesivo, «CAA del Reino Unido») la investigación técnica relativa a la solicitud del denunciante.

10. El 10 de agosto de 2007, la AESA informó al denunciante, por carta, de que la tarea de certificación daba lugar al pago de una tasa fija de 250 EUR, establecida de conformidad con la «*parte I, cuadro 5* », del anexo del Reglamento sobre tasas y tasas [4] . La AESA adjuntó una factura por el importe anterior, que debía abonarse a más tardar el 9 de septiembre de 2007 (en lo sucesivo, «primera factura»), y se remitió al anexo del Reglamento sobre tasas y tasas.

11. El 30 de agosto de 2007 y el 26 de septiembre de 2007, la CAA británica trabajó en la solicitud durante un total de dos horas.

12. El 29 de octubre de 2007, el denunciante se puso en contacto con la AESA por correo electrónico y se disculpó por no responder a la primera factura. Declaró que pensaba que la cuestión estaba siendo tratada por la CAA del Reino Unido. Además, declaró que, al presentar la solicitud, había entendido que la modificación menor sería gratuita. Declaró que no se le había notificado el pago y alegó que no se había hecho referencia a la tasa en el formulario de solicitud. El denunciante declaró que, cuando recibió la primera factura, se había puesto en contacto con la CAA del Reino Unido, que también se había sorprendido al enterarse de que la AESA estaba cobrando tasas y de su importe. El demandante declaró que habría optado por un procedimiento diferente si se le hubiera informado del coste. Por lo tanto, no estaba dispuesta a pagar la primera factura. Solicitó a la AESA que la cancelara y que no enviara ninguna otra comunicación al respecto. En cualquier caso, el demandante había decidido abandonar la solicitud porque no había podido hacer frente a la « *característica burocrática* ».

13. El 28 de marzo de 2008, la AESA respondió, por carta, confirmando la recepción de la solicitud de cancelación del denunciante. Pidió al denunciante que no tuviera en cuenta su carta de 10 de agosto de 2007 y la primera factura. Se adjuntaba a su carta una nota de crédito que se había emitido « *debido a la cancelación del proyecto* ». La AESA explicó que la nota de crédito anuló la primera factura. Declaró, a modo de explicación, que, de conformidad con el " *Reglamento n.º 488/2005 de la Comisión, de 21 de marzo de 2005, relativo a las tasas y gravámenes percibidos por [EASA [5]], en caso de retirada de una solicitud, [EASA] facturará la totalidad de la tasa fija hasta un importe de 375 EUR, más cualquier coste específico o costes*



de transporte adicionales fuera de los territorios de los Estados miembros de la UE. En caso de que la tarea de certificación dé lugar al pago de una parte variable, las horas de trabajo ya gastadas se facturarán además. "AESAs, por lo tanto, adjunta una nueva factura por el importe de 250 EUR, correspondiente a " la mencionada tasa de retirada ", pagadera a más tardar el 27 de abril de 2008 (la 'segunda factura'). Se remitió de nuevo al anexo del Reglamento sobre tasas y tasas.

14. El 14 de mayo de 2008, al no haber recibido ningún pago, la AESA envió un recordatorio al denunciante (el «primer recordatorio»).

15. El 19 de mayo de 2008, el denunciante respondió al primer recordatorio, indicando que no había recibido la carta de la AESA de 28 de marzo de 2008, y que le sorprendió que se le facturara 250 EUR para cancelar una factura que nunca debería haberse enviado en primer lugar. Confirmó que no pagaría la factura y solicitó a la AESA que la cancelara inmediatamente.

16. El 20 de mayo de 2008, la AESA respondió, facilitando al denunciante el siguiente resumen de los hechos: I) El 1 de junio de 2007, entró en vigor el Reglamento sobre tasas y tasas; II) El 12 de julio de 2007, el denunciante presentó la solicitud; III) el 11 de agosto de 2007, el denunciante recibió la primera factura; IV) el 29 de octubre de 2007, el denunciante anuló la solicitud; y v) el 14 de diciembre de 2007, el denunciante confirmó que había cancelado la solicitud. Dado que el denunciante no pagó la tasa de cancelación, la AESA tuvo que enviarle el primer recordatorio. A continuación, la AESA citó el artículo 8, apartado 7, del Reglamento sobre tasas y tasas [6] . A este respecto, explicó que, en la « parte II, apartado 2 » del anexo del Reglamento sobre tasas y tasas se establecía una tasa horaria de 225 EUR [7] [7] . La AESA explicó que la CAA del Reino Unido había dedicado dos horas de trabajo a la solicitud y, por lo tanto, el denunciante normalmente tendría que pagar 450 EUR. Sin embargo, dado que la tasa calculada sobre una base horaria no podía superar la tasa fija aplicable, se había enviado al denunciante una segunda factura por un importe equivalente a la primera factura, es decir, 250 EUR. A la luz del Reglamento sobre tasas y tasas, y del principio de igualdad de trato de los solicitantes, la AESA consideró que, lamentablemente, no podía cancelar el pago mencionado ni hacer excepciones para el denunciante.

17. El 21 de mayo de 2008, el denunciante respondió a la mencionada comunicación de la AESA. Declaró que era la primera correspondencia que había recibido de la AESA en relación con la tasa y que aún no había recibido un original de una factura o correspondencia. También declaró que no tenía constancia de haber cancelado nuevamente la solicitud en diciembre de 2007. El denunciante declaró que había presentado la solicitud en el entendimiento de que las modificaciones menores eran gratuitas. El denunciante alegó que la AESA había comenzado a cobrar por estas modificaciones sin notificar a la industria ni hacer que la CAA del Reino Unido tuviera conocimiento de esta política. A continuación, subrayó que la legislación británica exige que la AESA informe a las partes interesadas de que cobra por sus servicios y que una publicación en Internet no cumple esta obligación. El formulario de solicitud no menciona ni hace referencia a la tasa relativa a modificaciones menores. Si hubiera hecho tal referencia, o si el demandante hubiera tenido conocimiento de los cargos de cualquier otra manera, habría tomado una línea de acción completamente diferente. Además, el denunciante declaró que no



había sido informado por la CAA del Reino Unido, ni por la AESA ni por el contenido de su formulario de solicitud, de que se haría un cargo adicional si abandonaba la solicitud. La AESA debería haber aclarado todas estas cosas, ya que, según el denunciante, no podía basar sus decisiones en información incompleta u obscura. El denunciante consideró que se le había imputado injustamente y que no había justificación para la segunda factura. También solicitó a la AESA que cancelara la segunda factura o que transmitiera detalles sobre cómo podría presentar una reclamación contra la AESA. Informó a la AESA de que, entretanto, tenía la intención de ponerse en contacto con su diputado al Parlamento Europeo (en lo sucesivo, «MEP»).

18. El 5 de junio de 2008, la AESA respondió. Repitió, en resumen, algunos de los argumentos expuestos en su correspondencia anterior de 20 de mayo de 2008 y añadió los siguientes puntos: I) El 28 de marzo de 2008, envió al demandante una carta con una nota de crédito y la segunda factura. La AESA declaró que podía facilitar al denunciante copias de estos documentos si así lo deseaba; II) confirmó que, de hecho, el denunciante había cancelado su solicitud solo una vez, en octubre de 2007; III) no era correcto afirmar que el formulario de solicitud no hacía referencia a los gastos, en particular en caso de cancelación; IV) CAA del Reino Unido no era responsable de las tasas de la EASA; V) no pudo cancelar la factura; y vi) el denunciante pudo encontrar toda la información necesaria sobre los recursos en el sitio web de la AESA, para lo cual proporcionó el enlace pertinente.

19. El 16 de junio de 2008, la AESA emitió un segundo recordatorio para el pago de la segunda factura, más intereses de 2,57 EUR por morosidad, por un importe global de 252,57 EUR (en lo sucesivo, «segundo recordatorio»). Habida cuenta de que la AESA « *no tenía conocimiento de las controversias o discusiones que podrían haber surgido* », pidió al denunciante que « *garantizara la rápida solución del saldo debido* ».

20. El 19 de junio de 2008, el autor confirmó que había recibido el segundo recordatorio, pero subrayó que todavía no había recibido la correspondencia original sobre el asunto. El denunciante también solicitó copias de las cartas de presentación de la EASA, la nota de crédito, la primera y la segunda facturas, y su propia solicitud de cancelación de octubre de 2007. Expresó la opinión de que la referencia al Reglamento sobre tasas y tasas en el formulario de solicitud carecía de sentido a menos que informara a los solicitantes de que se cobrarían tasas. A este respecto, el denunciante volvió a hacer hincapié en que no había tenido conocimiento de tales cargos, pero que había tenido conocimiento de que la CAA del Reino Unido no era responsable de las tasas de la AESA. A este respecto, el denunciante señaló que, si la CAA del Reino Unido no tenía conocimiento de los cargos, tampoco podía esperarse que tuviera conocimiento de tales cargos. Esto demostró que la AESA había fracasado en su responsabilidad y capacidad para proporcionar información. El denunciante declaró que el sitio web de la AESA no era fácil de usar y que era muy difícil obtener dicha información. El denunciante solicitó además a la AESA que emitiera una nota de crédito para resolver el problema. También observó que, dado que el procedimiento de recurso parecía limitarse a dos meses y que, en particular, había tardado siete meses en señalar el asunto a su atención, el denunciante preguntó si el procedimiento seguía siendo válido o si se requeriría otro. Por último, se preguntó por qué la AESA no podía cancelar la segunda factura a la luz de que había



podido cancelar la primera.

21. El 15 de enero de 2009, la AESA respondió disculpándose por el retraso. Su respuesta contenía lo siguiente: I) Copias de las cartas de la AESA; la nota de crédito; las facturas primera y segunda, y el correo electrónico de cancelación del denunciante de 29 de octubre de 2007 [8] ; II) otra referencia al Reglamento sobre tasas y tasas; III) una referencia a los puntos 2 y 6 del formulario de solicitud; y iv) una repetición del hecho de que la CAA del Reino Unido había dedicado dos horas a la solicitud antes de la solicitud de cancelación, por lo que se había facturado al denunciante una tasa de retirada de 250 EUR, lo que representaba una suma no superior a la tasa fija aplicable del mismo importe. Indicó, por tanto, que la segunda factura seguía siendo válida y que los recordatorios estaban justificados.

22. El 22 de enero de 2009, el denunciante respondió afirmando que había tardado 17 meses en obtener una factura de la AESA y reiteró nuevamente los argumentos que había presentado anteriormente en relación con la tasa. Además, agregó que nadie con quien había hablado desde entonces en la industria sabía sobre los cargos y todos se sorprendieron por su cantidad. También señaló que el Reglamento sobre tasas y tasas había entrado en vigor solo seis semanas antes de presentar la solicitud. A este respecto, se preguntó por qué no se había hecho más para llamar la atención sobre la introducción de la tasa, en particular informando a las partes interesadas por correo electrónico o publicando detalles en la página de inicio de la AESA [9] .

23. El 27 de marzo de 2009, la AESA respondió que el Reglamento sobre tasas y tasas ya estaba en vigor cuando se presentó la solicitud y que este hecho se había publicado en el sitio web de la AESA. Al firmar el Formulario de Solicitud, el reclamante acordó pagar la tasa de Aprobación de Cambio Menor o, en el caso de un retiro, una tarifa que se calculará sobre una base horaria, pero que no excedería la tarifa fija aplicable. Las notificaciones de pago se habían enviado a la dirección facilitada por el denunciante. Además, el Reglamento de tasas y tasas no introdujo las tasas de cancelación. Estas ya existían en el anterior Reglamento (CE) n.º 488/2005 de la Comisión, de 21 de marzo de 2005, sobre las tasas y gravámenes percibidos por la AESA. Por lo tanto, la AESA consideró que los recordatorios seguían siendo válidos.

24. El 2 de abril de 2009, la AESA emitió una advertencia formal al denunciante para el pago de las tasas pendientes, más los intereses, por un importe total de 252,57 EUR (en lo sucesivo, «Advertencia formal»). Advirtió que la falta de pago íntegro en un plazo de 30 días podría llevar a la AESA a: i) suspender todas las actividades relacionadas con la solicitud hasta que se liquidara la cuenta del reclamante; II) bloquear la cuenta del denunciante y no tratar ninguna nueva solicitud; III) ejecutar la recuperación mediante acciones judiciales ante los tribunales nacionales o comunitarios; o (iv) hacer uso de cualquier otro recurso disponible, incluida la revocación de los certificados existentes. La AESA declaró además que « *en caso de cancelación con arreglo al artículo 8, apartado 7, del [Reglamento sobre tasas y tasas, el denunciante debe] informar de ello inmediatamente por escrito a la Agencia*».

25. El 6 de abril de 2009, el denunciante respondió y reiteró sus argumentos. Se preguntó por



qué, teniendo en cuenta que había recibido varios correos electrónicos al día de la AESA, ninguno de ellos había mencionado el cambio fundamental en las prácticas comerciales de la AESA. También preguntó de nuevo por qué la AESA no podía cancelar la segunda factura cuando había podido cancelar la primera. Además, consideró que los costes imputados en la factura de la AESA no estaban justificados. Por lo tanto, solicitó a la AESA que presentara una cuenta detallada de cómo llegó al importe total cobrado, incluida una copia de la hoja de tiempo que registraba el tiempo dedicado a la solicitud. Por último, informó a la EASA de que estaba a punto de ponerse en contacto con su diputado al Parlamento Europeo.

26. El 28 de abril de 2009, el demandante informó a la AESA de que había presentado el asunto a su diputado al Parlamento Europeo y al Defensor del Pueblo Europeo [10] . Reiteró nuevamente sus argumentos anteriores y pidió a la AESA que se retractara del Aviso formal hasta que tanto su diputado al Parlamento Europeo como el Defensor del Pueblo hubieran examinado el asunto. Añadió que no se le había notificado la tasa de retirada hasta el 28 de marzo de 2008, y que, dado que la correspondencia con la AESA había sido dolorosamente lenta, había incumplido el plazo de dos meses para interponer un recurso. Además, indicó que no había recibido ninguno de los documentos solicitados el 6 de abril de 2009. El denunciante añadió además que la controversia era de carácter comercial y no se refería a malas prácticas de ingeniería. El autor consideró que las declaraciones formuladas en el Aviso formal, en particular las relativas a la retirada de certificados, ponían en peligro los medios de subsistencia de los empleados del autor y debían considerarse contrarias a la legislación de derechos humanos. El denunciante consideró que la acción amenazada por la AESA quedaría fuera de sus competencias legales, ya que la ejecución solo podría llevarse a cabo dentro del sistema nacional, es decir, por la CAA del Reino Unido, bajo la supervisión de los tribunales nacionales. Además, el denunciante solicitó explicaciones sobre la parte de « *anulación* » del aviso formal, que consideró extraña. También llamó la atención sobre el segundo recordatorio, en el que la AESA declaró que no tenía conocimiento de ningún litigio o debate sobre la segunda factura. A este respecto, el denunciante subrayó que había impugnado expresamente la factura en numerosas ocasiones y que seguía esperando información. A la luz de lo anterior, el denunciante consideró que la AESA no había respetado los principios de apertura, transparencia y rendición de cuentas, ni había facilitado la documentación solicitada. Consideró que la AESA también estaba infringiendo las «Normas *abusivas en los contratos con consumidores de 1999* », ya que todas las transacciones se habían llevado a cabo en el Reino Unido, con la CAA del Reino Unido, y, por lo tanto, estaban sujetas a la legislación británica.

Objeto de la investigación

- 27.** El denunciante alegó que la tasa de retirada de la AESA de 252,57 EUR era injusta.
- 28.** El denunciante también alegó que la AESA no respondió a su carta de 28 de abril de 2009.
- 29.** Alegó que la AESA debía cancelar su solicitud de pago de 252,57 EUR.



La investigación

- 30.** El 16 de junio de 2009, el Defensor del Pueblo transmitió la reclamación al director ejecutivo de la AESA para que emitiera un dictamen.
- 31.** El 1 de octubre de 2009, el Defensor del Pueblo recibió el dictamen de la AESA, que transmitió al demandante con una invitación a formular observaciones. El Defensor del Pueblo recibió las observaciones del demandante el 29 de octubre de 2009.
- 32.** Tras examinar detenidamente el dictamen y las observaciones, el Defensor del Pueblo no estaba convencido de que la Comisión hubiera respondido adecuadamente a la reclamación. Por lo tanto, realizó una constatación provisional de mala administración y, de conformidad con el artículo 3, apartado 5, de su Estatuto, propuso a la Comisión una solución amistosa.
- 33.** El 29 de junio de 2010, el Defensor del Pueblo recibió la respuesta de la Comisión, que transmitió al demandante con una invitación a formular observaciones. No se recibieron observaciones del denunciante.

Análisis y conclusiones del Defensor del Pueblo

A. Alegación de improcedencia y reclamación de anulación

Argumentos presentados al Defensor del Pueblo

- 34.** El denunciante alegó que la tasa de retirada de la AESA de 252,57 EUR era injusta.
- 35.** En apoyo de esta alegación, el denunciante alegó que:
- a) La AESA no explicó la base sobre la que reclamó el pago del importe mencionado, a saber, proporcionar detalles del trabajo realizado;
 - B) a diferencia de lo que se afirma en el segundo recordatorio de la AESA de 16 de junio de 2008, el demandante cuestionó el importe en cuestión en numerosas ocasiones y, en el momento de su reclamación ante el Defensor del Pueblo, seguía esperando la información de la AESA; y
 - C) la sanción, mencionada en el Aviso formal de 2 de abril de 2009, que consistía en una posible revocación de los certificados existentes, era desproporcionada porque podía poner al denunciante fuera del negocio y porque el litigio del denunciante con la AESA era de carácter comercial y no estaba relacionado con malas prácticas de ingeniería por su parte.
- 36.** El denunciante alegó que la AESA debía cancelar su solicitud de pago de 252,57 EUR.



37. En su opinión, la AESA citó el Reglamento sobre tasas y tasas y negó que no hubiera informado debidamente al denunciante de la tasa. Se refirió al formulario de solicitud, que contenía toda la información pertinente, y a su intercambio de correspondencia con el denunciante. También lamentó haber invocado erróneamente el Reglamento n.º 488/2005 de la Comisión como base jurídica de la tasa de retirada, tal como se expresaba en su carta de 28 de marzo de 2008. A este respecto, aclaró que el Reglamento sobre tasas y tasas ya estaba en vigor en el momento pertinente e hizo hincapié en que la segunda factura, adjunta a dicha carta, hacía a continuación una referencia correcta a este último Reglamento. Además, subrayó que había explicado debidamente al demandante cuánto tiempo había dedicado la CAA británica a la solicitud y añadió que, junto con su dictamen al Defensor del Pueblo, adjuntaba copias de los documentos pertinentes expedidos por dicha autoridad. Por último, consideró que los intereses de demora se adeudaban por razones de buena gestión financiera e igualdad de trato de los solicitantes, incluidos otros solicitantes no pagadores que también tendrían que pagar intereses de demora. A la luz de lo anterior, la AESA consideró que el pago del denunciante era debido.

Evaluación preliminar del Defensor del Pueblo que lleva a una propuesta de solución amistosa

38. Por lo que se refiere a la letra a) del argumento del demandante en apoyo de su alegación de injusticia, el Defensor del Pueblo señaló que:

I) En el formulario de solicitud, la AESA informó al denunciante de que:

«[a] los pplicantes para cambios menores y reparaciones menores se cobrarán de conformidad con el [Reglamento sobre tasas y tasas]. En caso de retirada de la solicitud, u otros casos de interrupción que cumplan los requisitos del artículo 8, apartado 7, del [Reglamento sobre tasas y tasas], la AESA recuperará las tasas adeudadas, calculadas sobre una base horaria pero que no excedan de la tarifa fija aplicable. En caso de que la tarea de certificación se cobre con una tarifa por hora, las horas de trabajo ya gastadas se recuperarán por completo. La AESA también recuperará los gastos de viaje fuera del territorio de los Estados miembros de la UE ».

El demandante firmó la solicitud y, por lo tanto, " confirmó que... [esta] acuerda [d] pagar las tasas percibidas por la AESA en relación con la expedición de una aprobación de un cambio en un certificado de tipo »;

II) El 10 de agosto de 2007, la AESA explicó al denunciante, por carta, que:

«[el Reglamento sobre tasas y tasas] obliga a [la AESA] a cobrar tasas por la expedición de aprobaciones y certificados (véase el anexo para las condiciones de pago). Sobre la base de la información recibida, la tarea de certificación da lugar al pago de una tasa fija de 250,00 EUR (anexo, parte I, cuadro 5 del Reglamento [Cargos y tasas]) »;



III) en su correo electrónico de 29 de octubre de 2007 a la AESA, el denunciante «*disculpó [d] por la falta de respuesta en relación con [la primera] factura... »* El denunciante también declaró claramente que « *recibió esta factura »* y confirmó que « *la solicitud de modificación ha sido retirada por [él] ... »*

IV) el 28 de marzo de 2008, la AESA envió al denunciante, por carta, la segunda « *factura por el importe de 250 EUR correspondiente a la tasa de retirada [...]* ». Esta segunda factura hacía referencia clara al « *cuadro 5 de la parte I del anexo del [Reglamento sobre tasas y tasas]*»;

V) El 20 de mayo de 2008, la AESA explicó al denunciante, por correo electrónico, que:

«*[I] n Artículo 8, apartado 7, del Reglamento de tasas y tasas... [podría] encontrar lo siguiente en relación con la cancelación de un proyecto (véase también el anexo): Si una tarea de certificación tiene que ser interrumpida por la agencia, porque el solicitante [...] abandona su solicitud, el saldo de cualquier tasa adeudada, calculada sobre una base horaria pero que no exceda de la tarifa fija aplicable, se pagará en su totalidad en el momento en que la agencia deje de trabajar. En cuanto a la Parte II, § 2 del Reglamento de Tarifas y Cargos, la tarifa horaria aplicable es de 225 EUR. Porque la CAA UK ha pasado dos horas de trabajo [el denunciante tiene] normalmente para pagar 450 EUR. Dado que la tasa calculada sobre una base horaria no debe superar la tasa fija aplicable [el denunciante] solo recibió una factura por horas de trabajo con el mismo importe que la primera factura (250 EUR) ».*

El 15 de enero de 2009, la AESA volvió a subrayar al denunciante que:

«*[a] de acuerdo con el Reglamento sobre tasas y tasas... La AESA está obligada a facturar las horas de trabajo dedicadas a un proyecto que se haya retirado, sin exceder de la tarifa fija aplicable... En el caso [del demandante], la CAA del Reino Unido, a la que se asignó la tarea, había dedicado dos horas de trabajo al proyecto... antes de [su] solicitud de cancelación. Por lo tanto, [el denunciante] ha sido facturado con una tasa de retirada de 250 EUR, lo que representa una suma no superior a la tasa fija aplicable de 250 EUR »;* y

vi) Según la carta del denunciante a su diputado al Parlamento Europeo de 28 de abril de 2009

«*[O] n.º 28/03/2009 se recibió una carta de la AESA en la que solicitaba que se ignorara la factura original y se adjuntaba una nueva factura por 250 EUR como tasa por la retirada de la solicitud de modificación. La justificación de esta tasa se hizo citando los reglamentos de la Comisión sobre gravámenes de la AESA, pero modificados por otros reglamentos de la Comisión... El cargo de retiro se basó en un total de 2 horas de trabajo... »*

En relación con ello, en su carta a la AESA de la misma fecha, el denunciante declaró que « *no se le notificó una tasa de retirada hasta el 28/03/08... »*

39. De las pruebas anteriores se desprende que el reclamante ya debería haber sabido en el formulario de solicitud que existía una tasa por el trabajo realizado en la solicitud y que, incluso



si la retiraba, estaría obligada a cubrir todos los costes relacionados con cualquier trabajo de este tipo.

40. Del mismo modo, el demandante parecía haber recibido suficiente información en la correspondencia que siguió a la solicitud en relación con las tasas y gravámenes aplicables tanto a la solicitud como a su posible retirada.

41. Por último, aunque la AESA no facilitó directamente al demandante copias de los documentos de la CAA del Reino Unido relativos a las horas dedicadas a la solicitud, el Defensor del Pueblo consideró que la AESA había proporcionado al reclamante respuestas satisfactorias a sus preguntas en relación con el importe de la modificación y la tasa de retirada. A este respecto, el Defensor del Pueblo señaló además que, durante la investigación, la AESA adjuntaba los documentos en cuestión a su dictamen. Estas fueron remitidas al denunciante para sus observaciones.

42. A la luz de lo anterior, el Defensor del Pueblo consideró que no se podía constatar mala administración en relación con el argumento del demandante invocado en la letra a) de su alegación de carácter abusivo.

43. Por lo que se refiere al argumento del denunciante en la letra b), la declaración de la AESA en el segundo recordatorio de que *«no tenía conocimiento de litigios o discusiones que podrían haber surgido»*, de hecho, parecía bastante inesperada a la luz de los acontecimientos que dieron lugar a la denuncia. Del mismo modo, su declaración en el Aviso formal de que *«en el caso de la cancelación en virtud del párrafo 7 del artículo 8 del [Reglamento sobre tasas y cargos, el denunciante debe] informar de ello inmediatamente por escrito a la Agencia»*, parecía, en esa fase, al menos superado por los acontecimientos, si no completamente sin finalidad.

44. El Defensor del Pueblo señaló que la AESA no ofreció ninguna explicación sobre los argumentos del demandante expuestos en b) cuando le presentó su dictamen. Sin embargo, el Defensor del Pueblo no consideró que el hecho de no hacerlo implicara que el demandante no estuviera debidamente informado de las razones por las que se adeudaba una tasa.

45. Sin embargo, el Defensor del Pueblo estaba profundamente preocupado por la redacción del Aviso formal, al que el demandante se refirió en su argumento en la letra c). En dicho Aviso formal, la AESA informó al reclamante de que la falta de pago íntegro de las *«facturas pendientes relacionadas con las tareas o servicios de certificación prestados por la Agencia»* en un plazo de treinta días podría conducir a:

« 1. [P] *ut en espera de todas las actividades relacionadas con la solicitud [del demandante] hasta que [su] cuenta sea liquidada.*

2. *La cuenta [del demandante] será bloqueada y no se tratarán nuevas solicitudes.*

3. *Ejecutar la recuperación del importe pendiente, incluidos los intereses de demora, mediante*



una acción judicial ante los tribunales nacionales o comunitarios.

4. *Cualquier otra solución que pueda estar a disposición de [EASA] , incluida la revocación de los certificados existentes " (énfasis añadido).*

46. El Defensor del Pueblo tomó nota de la redacción del artículo 8, apartado 2, del Reglamento sobre tasas y tasas, que establecía lo siguiente:

*«[t] la expedición, el mantenimiento o la modificación de **un certificado** estarán sujetos a un pago previo del importe total de la tasa adeudada, a menos que se acuerde otra cosa entre la [AESA] y el solicitante. [AESA] podrá facturar la tasa en un solo tramo después de haber recibido la solicitud o al comienzo del período de vigilancia anual. En caso de impago " [11] (énfasis añadido). [AESA] podrá negarse a expedir o revocar **el certificado pertinente** después de haber advertido formalmente al solicitante*

47. El Defensor del Pueblo entiende que, si un solicitante no paga la tasa por **un certificado determinado** , la AESA podría revocar **dicho certificado** . [12] Aplicada al caso en cuestión, dicha disposición significaba que la AESA podía: i) negarse a expedir **el certificado en cuestión** hasta que el demandante pagara la tasa fija correspondiente; y ii) si el certificado en cuestión se hubiera expedido, pero la tasa seguía sin pagarse, la AESA podría revocar **dicho certificado** , después de dirigir el Aviso Formal al denunciante.

48. Sin embargo, en el presente caso, el demandante abandonó la solicitud. A la luz del trabajo ya realizado por la CAA del Reino Unido, la AESA exigió posteriormente al denunciante una tasa de retirada/cancelación en lugar de la tasa de certificación, de conformidad con el artículo 8, apartado 7, del Reglamento sobre tasas y tasas. Este artículo dispuso que

*«[l] una tarea de certificación debe ser interrumpida por [EASA] porque el solicitante no dispone de recursos suficientes o no cumple los requisitos aplicables, o porque **el solicitante decide abandonar su solicitud o posponer su proyecto, el saldo de las tasas adeudadas, calculado sobre una base horaria para el período en curso de doce meses pero no superior a la tasa fija aplicable, se pagará íntegramente en** el momento en que [EASA] deje de funcionar, junto con cualquier otro importe adeudado en ese momento. El número de horas correspondiente se facturará con la tasa horaria establecida en la parte II del anexo. Cuando, a petición del solicitante, [EASA] comience de nuevo una tarea de certificación previamente interrumpida, esta tarea se cobrará como un nuevo proyecto " [13] (énfasis añadido).*

49. El Defensor del Pueblo señaló que la única obligación resultante de la disposición anterior era el pago de las tasas que pudieran adeudarse si un solicitante decidiera abandonar su solicitud. La disposición no podía invocarse y, sobre todo, lógicamente, para justificar ninguna otra posibilidad, como la prevista en el artículo 8, apartado 2, del Reglamento de tasas y tasas, según la cual la AESA podía *« revisar [e] los certificados pertinentes »*. Esto se debía a que, si un solicitante hubiera renunciado de hecho a su solicitud, no se *habrían completado las «funciones de certificación»* o no se habría expedido el *«certificado pertinente»*. Además, en el



artículo 8, apartado 7, del Reglamento sobre tasas y tasas no se mencionaba una advertencia formal si un solicitante no había pagado la tasa de retirada/cancelación.

50. En su dictamen, la EASA declaró que envió el Aviso Formal « *amenaza* » (**énfasis añadido**). En opinión de la AESA, « *en este caso no tuvo más remedio que insistir en el pago de la tasa adeudada por [el denunciante] y proceder a tal pago a través de los medios puestos a su disposición por la ley* » (el subrayado es mío). , adoptar las **medidas de ejecución de que dispone, según lo considere apropiado la Agencia** .

51. El Defensor del Pueblo se mostró profundamente preocupado por las declaraciones de la AESA. En su opinión, una advertencia no debería hacer más que advertir. No debe intimidar o, como dijo la EASA, amenazar. El demandante era una pequeña empresa de mantenimiento de aeronaves y, por lo tanto, **amenazaba con** revocar sus « *certificados existentes* » (el subrayado es mío), que eran absolutamente fundamentales para su propia supervivencia como empresa, lo que le hacía temer por sus actividades y por el bienestar de su personal.

52. Además, el Defensor del Pueblo no vio cómo la AESA podría considerar **apropiado** «[p] *ut on Suspensión de todas las actividades relacionadas con* » (el subrayado es mío), cuando, en el momento pertinente, la solicitud ya había sido cancelada. Del mismo modo, ni el artículo 8, apartado 2, ni el artículo 8, apartado 7, del Reglamento de tasas y tasas preveían la posibilidad de bloquear la cuenta del solicitante no pagador o de negarse a tramitar ninguna de sus nuevas solicitudes. Por último, como se ha analizado en los apartados 46 a 49 supra, nada de lo dispuesto en el Reglamento sobre tasas y tasas parecía apoyar la **opción de «revocar los certificados existentes** » (el subrayado es mío) .

53. Sobre la base de las pruebas de que disponía, el Defensor del Pueblo consideró que la única forma aceptable de que la AESA solicitara reparación era a través de una acción judicial ante un tribunal de jurisdicción nacional o de la Unión Europea, según el caso. Todas las otras posibilidades avanzadas en el Aviso Formal parecían, al menos, ser irrazonables y desproporcionadas, si no abusivas o incluso ilegales.

54. Habida cuenta de las circunstancias del presente asunto, el Aviso formal emitido por la AESA preveía medidas de ejecución que podrían haberse percibido como irrazonables, desproporcionadas, abusivas e incluso ilegales. Al emitir dicha advertencia, la AESA cometió un caso de mala administración.

55. El Defensor del Pueblo señaló que el demandante consideraba que la AESA debía cancelar su solicitud de pago de 252,57 EUR. Según el dictamen de la AESA, el 9 de julio de 2009, es decir, tras presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo, el demandante procedió a pagar la tasa de retirada de 250 EUR. En sus observaciones, el demandante confirmó que, aunque había pagado la factura pendiente, seguía impugnando su legitimidad y que dejaría al Defensor del Pueblo decidir si el pago debía mantenerse.

56. A la luz de las pruebas reunidas durante la presente investigación y, en particular, de las disposiciones del Reglamento sobre tasas y tasas, el Defensor del Pueblo concluyó que la



AESA tenía legalmente derecho al pago de 250 EUR. Además, no parecía haber relación de causalidad entre el caso de mala administración señalado anteriormente y la obligación jurídica del demandante de pagar el importe en cuestión, ya que, como se ha señalado en los apartados 38 a 42, se le informó debidamente de que ese pago era efectivamente adeudado.

57. Sin embargo, el Defensor del Pueblo también señaló que, además de los 250 EUR ya pagados por el demandante, la AESA reclamaba otros 2,57 EUR en concepto de intereses de demora. El Defensor del Pueblo consideró que invertir más tiempo o recursos para recuperar 2,57 EUR no sería razonable.

B. Alegación de no respuesta

Argumentos presentados al Defensor del Pueblo

58. El denunciante alegó que la AESA no respondió a su carta de 28 de abril de 2009.

59. En su opinión, la AESA reconoció que no respondió al denunciante. Su motivo para no hacerlo fue que el denunciante no había presentado nuevos argumentos y que la carta confirmaba la impresión de la AESA de que no había margen para seguir debatiendo. Sin embargo, la AESA señaló que, en dicho escrito, el denunciante se contradijo al afirmar de nuevo que nunca había recibido la segunda factura, sino que, al mismo tiempo, mencionó que había sido notificado de la tasa de retirada el 28 de marzo de 2008. Por último, alegó que, en dicho escrito, el demandante indicó claramente que había presentado una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo.

Evaluación preliminar del Defensor del Pueblo que lleva a una propuesta de solución amistosa

60. El Defensor del Pueblo ha considerado reiteradamente que los principios de buena administración exigen que las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea respondan a las cartas que reciben [15]. Incluso si, de conformidad con el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, una carta puede calificarse de repetitiva o abusiva, el Defensor del Pueblo considera que la institución debe seguir informando a los ciudadanos de que, a menos que presenten nuevos elementos, no se les enviará ninguna respuesta. Además, las entidades mencionadas no deben clasificar automáticamente la correspondencia como repetitiva antes de examinar su contenido para determinar si contiene elementos nuevos.

61. En el caso de autos, aunque la AESA debe haber constatado evidentemente las incoherencias del escrito del denunciante de 28 de abril de 2009, decidió no responderle. El hecho de que el demandante informara a la AESA de que había presentado una reclamación ante el Defensor del Pueblo no impidió en modo alguno que la AESA respondiera directamente al demandante. De ello se deduce que la AESA cometió otro caso de mala administración.



62. A la luz de sus conclusiones en los apartados 54, 57 y 61 supra, el Defensor del Pueblo presentó una propuesta de solución amistosa, de conformidad con el artículo 3, apartado 5, del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo:

«... La AESA podría pedir disculpas al denunciante por las declaraciones formuladas en su Aviso formal y por no haber respondido a la carta del denunciante de 28 de abril de 2009.

Además, podría considerar que invertir tiempo o recursos adicionales para recuperar 2,57 EUR en intereses de demora no es razonable y, por lo tanto, debe cancelar dicha recuperación.»

Los argumentos presentados al Defensor del Pueblo tras su propuesta de solución amistosa

63. En su respuesta al Defensor del Pueblo, la AESA se disculpó con el demandante por cualquier incumplimiento u omisión de su parte. Hizo hincapié en que no había tenido la intención de ofender o amenazar al autor con medidas desproporcionadas, ni de hacer que temiera por los medios de subsistencia de sus empleados o sus empleados. Declaró que era lamentable que el denunciante hubiera interpretado de esa manera la respuesta de la AESA.

64. La AESA informó además al Defensor del Pueblo de que ha revisado y modificado el modelo de su advertencia formal, haciéndola más precisa en cuanto a las medidas de que dispone en caso de impago. Asimismo, la próxima revisión del Reglamento sobre tasas y tasas incluye disposiciones más claras sobre situaciones de impago. En relación con ello, la AESA ha modificado sus procedimientos internos y ahora trata todas y cada una de las cartas entrantes sobre sus méritos. Reconoce toda la correspondencia y explica los motivos si no se puede dar respuesta.

65. Por último, la AESA acordó cancelar la recuperación de 2,57 EUR de intereses de demora.

66. La respuesta de la AESA se transmitió al denunciante para sus observaciones. No se recibieron observaciones del denunciante.

Evaluación del Defensor del Pueblo tras su propuesta de solución amistosa

67. La AESA respondió plenamente satisfactoriamente a la propuesta del Defensor del Pueblo de una solución amistosa. Además, ha adoptado medidas que parecen apropiadas para evitar que se produzca una mala administración similar en el futuro. El Defensor del Pueblo acoge con satisfacción el enfoque constructivo y colaborativo de la EASA con respecto a su propuesta y cierra el caso.



C. Conclusión

Sobre la base de su investigación sobre esta reclamación, el Defensor del Pueblo la cierra con la siguiente conclusión:

El Defensor del Pueblo acoge con satisfacción el enfoque constructivo y colaborativo de la EASA con respecto a su propuesta y cierra el caso.

Se informará al denunciante y al director ejecutivo de la AESA de esta decisión.

P. Nikiforos Diamandouros

Hecho en Estrasburgo, el 18 de noviembre de 2010

[1] Artículo 14 del Reglamento sobre tasas y tasas. DO 2007, L 140, p. 3.

[2] Artículo 1 del Reglamento sobre tasas y tasas.

[3] Artículo 2, letras a) y d), del Reglamento sobre tasas y tasas.

[4] El cuadro 5 de la parte I « *Tareas cobradas a tanto alzado* » del anexo del Reglamento de tasas y tasas se refiere a « m] *cambios o reparaciones menores...* »

[5] DO L 81, p. 7.

[6] « *Si una tarea de certificación tiene que ser interrumpida por [EASA] porque el solicitante... decide abandonar su solicitud... el saldo de las tasas adeudadas, calculadas sobre una base horaria pero que no excedan de la tasa fija aplicable, se pagará en su totalidad en el momento en que [la AESA] deje de funcionar.* »

[7] El apartado 2 de la parte II del anexo del Reglamento *sobre tasas y tasas*, titulado « *Tareas cobradas por hora* » establece « [h] *Nuestra base según las tareas de que se trate* ».

[8] La copia del correo electrónico de la AESA de 15 de enero de 2009, adjunta por la AESA con su dictamen y remitida al denunciante para sus observaciones, establece que el denunciante podría « *encontrar [su correo electrónico de 29 de octubre de 2007] en la parte inferior de esta cadena de correo electrónico* ». Esa copia del correo electrónico de la AESA de 15 de enero de 2009, recibida por el Defensor del Pueblo, no incluía el correo electrónico del demandante de 29 de octubre de 2007.

[9] La copia del correo electrónico del demandante de 22 de enero de 2009, facilitada al Defensor del Pueblo por la AESA, junto con su dictamen y remitido al demandante para sus observaciones, parece ser incompleta.



[10] Por carta y un formulario de reclamación debidamente cumplimentado, de la misma fecha.

[11] De conformidad con la nueva redacción del artículo 8, apartado 2, del Reglamento sobre tasas y tasas resultante del Reglamento (CE) no 1356/2008 de la Comisión, de 23 de diciembre de 2008, por el que se modifica el Reglamento sobre tasas y tasas vigente en el momento de la notificación formal de la AESA (DO 2008, L 350, p. 46).

[12] El Defensor del Pueblo subraya que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea es la máxima autoridad para interpretar el Derecho europeo.

[13] De conformidad con la nueva redacción del artículo 8, apartado 7, del Reglamento sobre tasas y tasas resultante del Reglamento (CE) no 1356/2008 de la Comisión, de 23 de diciembre de 2008, por el que se modifica el Reglamento sobre tasas y tasas que estaba en vigor en el momento del aviso formal de la AESA.

[14] El artículo 4, titulado «Legalidad», del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa (en lo sucesivo, «Código») dispone que *«el funcionario actuará con arreglo a la ley y aplicará las normas y procedimientos establecidos en la legislación comunitaria. El funcionario velará, en particular, por que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de los particulares se basen en la ley y que su contenido se ajuste a la ley. »*

El artículo 6, apartado 1, titulado «Proporcionalidad», del Código establece que *"en la toma de decisiones, el funcionario velará por que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo perseguido. El funcionario evitará, en particular, restringir los derechos de los ciudadanos o imponerles cargas cuando dichas restricciones o gravámenes no estén en una relación razonable con el objeto de la acción perseguida. »*

El artículo 7 del Código, titulado «Inexistencia de abuso de poder», dispone que *"las respuestas se ejercerán únicamente para los fines para los que hayan sido conferidos por las disposiciones pertinentes. El funcionario evitará, en particular, hacer uso de dichas facultades para fines que no tengan fundamento jurídico o que no estén motivados por ningún interés público. »*

[15] Artículo 14 del Código.