



| |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL |
| 17/07/2017 |
| EIXIDA NÚM. 19429 |

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
Hble. Sr. Conseller
Ciutat Adtva. 9 d'Octubre. Castán Tobeñas, 77
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1613383
=====

(Asunto: Falta de respuesta. Sanción por manipulación de contador)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por (...), y nos ponemos nuevamente en contacto con VI.

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba que en fecha 3/9/2016, presentó una reclamación debido a que desde la compañía eléctrica Iberdrola le habían acusado de manipular el contador.

Del mismo modo, nos comunicaba que se le había otorgado el número de expediente RECENE/2016/909/46, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta al mismo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó lo siguiente:

<< El Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia ha informado con fecha del 5/12/2016 que se encuentra en tramitación administrativa la reclamación presentada por el interesado, en concreto, y tras la recepción de los informes de la compañía distribuidora y comercializadora, está pendiente de resolverse la misma. Por lo que en cuanto concluyan las actuaciones, se notificará la resolución al interesado>>.

A la vista del reproducido informe, solicitamos una ampliación del mismo, interesándonos por el estado del expediente, en el sentido de si había sido resuelta la reclamación presentada.

En su segundo informe la mencionada Conselleria nos comunicó lo siguiente:

<< (...), les comunicamos que con fecha 8 de mayo de 2017 se ha remitido a los interesados resolución de 5 de mayo del Jefe del Servicio Territorial de

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com | | |
| Código de validación: ***** | Fecha de registro: 17/07/2017 | Página: 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es | | |

Industria y Energía resolviendo la reclamación planteada por el Sr. (autor de la queja). >>

En la mencionada resolución se establecía lo siguiente:

<< (...) Estimar parcialmente la reclamación interpuesta por (...), declarando no ajustada a derecho la estimación realizada por la empresa distribuidora que atribuye al reclamante un consumo a facturar de KWh en los doce meses anteriores a la fecha de la inspección, y anular los correspondientes peajes de acceso facturados por la empresa distribuidora, y reconociendo la procedencia de que se realice una estimación de consumos complementaria para dicho periodo al existir claros indicios de un consumo de energía no contabilizado, estimación que se debe realizar mediante la aplicación de criterios objetivos (...).>>

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

En el presente expediente de queja se plantea, esencialmente, la demora en resolver la reclamación presentada por el interesado en fecha 3/9/2016, cuya resolución tuvo lugar el 5/5/2017 y notificado al autor de la queja en fecha 8/5/2017, ya que la misma se resolvió favorablemente para el ciudadano.

En este sentido, el Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (vigente en el momento de la presentación del escrito), establece que:

“el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “*el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado*”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa,

rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Asimismo, el principio de eficacia (Art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

“es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que

“todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.

Conviene recordar que no sólo se debe dictar una resolución expresa en contestación al escrito presentado, sino que esa respuesta también debe ser congruente, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el recurrente.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS** a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (actualmente el artículo 21

de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la Sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir del mes siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana