



| |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL |
| 09/08/2019 |
| EIXIDA NÚM. 20304 |

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. 1812110
=====

(Asunto: Demora resolución a recurso de alzada. Manipulación equipo de medida)

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 de fecha 19/12/2018, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que “recibí comunicación de fecha 28 de enero de 2016 de la empresa Iberdrola (...) en el que se me obligaba al pago de una exorbitante cantidad por una supuesta manipulación de equipo de medida”.*
- *Que “como consecuencia de ello interpuse reclamación y con fecha 22 de septiembre de 2017, recibo respuesta de la antedicha Administración en sentido de desestimar la pretensión de esta parte”.*
- *Que “ante tales hechos, se interpuso por esta parte denuncia ante el Servicio Territorial de Energía de Valencia en fecha 15 de junio de 2016, tras haber sido reclamada la empresa de forma amistosa y sin haber llegado a un acuerdo”.*
- *Que “en fecha 13 de diciembre de 2016 el Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia dictó resolución por el expediente de referencia, por la que se estimaba la reclamación interpuesta por mi contra Iberdrola Distribución Eléctrica, SAU e Iberdrola (...), cuyo identificador era RECENE/2016/500/46”.*
- *Que “por medio de escrito de 27 de marzo de 2017 se me notifica que la distribuidora, Iberdrola (...), ha interpuesto recurso de alzada frente a la mencionada resolución (...), habiéndose presentado hasta tres escritos de solicitud de información y resolución”*

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com | | |
| Código de validación: ***** | Fecha de registro: 09/08/2019 | 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 | | |

Admitida a trámite la queja, en fecha 20/12/2018 solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo quien, tras un requerimiento efectuado en fecha 29/1/2019, nos comunicó, mediante informe datado de 21/1/2019, con entrada en esta Institución el 1/2/2019 que el recurso estaba pendiente de resolución.

A la vista del informe remitido por la Administración, en fecha 28/3/2019 solicitamos una ampliación del informe inicialmente facilitado interesándonos por el estado del recurso de alzada.

Tras un requerimiento efectuado en fecha 10/5/2019, tuvieron entrada dos informes, el primero datado el 3/5/2019 con entrada en esta Institución el 14/5/2019 y el segundo datado de 31/5/2019 con entrada en esta Institución el 14/6/2019, comunicando en ambos que el recurso seguía pendiente de resolución.

Del contenido de todos los informes 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 plantean dos cuestiones:

Primera: La demora en resolver el recurso de alzada presentado en el expediente RECENE/2016/500/46 por Iberdrola, del que tuvo conocimiento el autor de la queja el 27/3/2017, no obstante desconocemos la fecha de su presentación.

Segunda: Las funciones de inspección y supervisión en materia energética, así como la acusación de haber manipulado del contador

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la demora en resolver el recurso de alzada presentado por Iberdrola en fecha 27/3/2017 (desconocemos la fecha de la presentación de tal modo que supondremos que es en esa fecha cuando se presentó) y en ese sentido la reclamación presentada por el autor de la queja, consideramos lo siguiente:

El Art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

“el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres 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”.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, las funciones de inspección y supervisión en materia energética, así como la acusación de haber manipulado del contador, consideramos lo siguiente:

El artículo 3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece que corresponde a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivos Estatutos, el desarrollo legislativo y reglamentario y la ejecución de la normativa básica del Estado en materia eléctrica, así como autorizar las instalaciones eléctricas cuando su aprovechamiento no afecte a otras Comunidades o cuando el transporte o la distribución no salga de su ámbito territorial, y ejercer las competencias de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones.

Por otro lado, la Administración General del Estado ha regulado los procedimientos de autorización de las instalaciones eléctricas en el Real Decreto 1.955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro y los procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, y en su artículo 98, nos comunica que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro.

Los organismos de las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en virtud de las competencias que les atribuyen sus respectivos Estatutos de Autonomía (art. 49.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) y tienen competencias en el desarrollo de la legislación básica para su aplicación en su territorio.

En ese sentido, corresponde a los organismos de las Comunidades Autónomas, tal y como establece el mencionado artículo 3 de la Ley 54/1997, las tareas de inspección y control, de tal modo que ante las mismas, podría provocar una disminución de las reclamaciones presentadas por los consumidores, ya que las deficiencias del servicio serían detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario.

Del mismo modo, continuando con la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos que ha existido un incumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1725/1984, de 18 de julio, por el que se modifican el reglamento de verificaciones eléctricas y regularidad en el Suministro de Energía y el modelo de póliza de abono, ya que en punto 10 de las condiciones generales, establece que:

<<La conexión de las instalaciones de los abonados a su caja general de protección, así como la conexión y desconexión de los equipos de medida, se efectuará por la Empresa suministradora de energía eléctrica. La colocación o levantamientos de los equipos de medida podrá ser efectuada por las propias Empresas o por instaladores autorizados.

Las Empresas suministradoras deberán comunicar a los abonados, previamente, la conexión o desconexión de los equipos de medida, salvo caso de alta o baja en el suministro.

Ninguna persona ajena a la Empresa suministradora podrá manipular ni desprecintar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados, ni tampoco la Empresa suministradora sin aviso previo al abonado. >>

En la mayoría de las ocasiones, como es el caso que nos ocupa, el consumidor no recibe aviso alguno sobre las actuaciones de inspección realizadas por la compañía eléctrica, a pesar de lo mencionado con anterioridad, y se encuentra con que la misma ha cambiado o sustituido el equipo de medida sin avisarle, no existiendo por tanto la prueba o forma de verificar la situación y estado del contador.

En ese sentido, consideramos que desde la Generalitat se debería de impulsar otro mecanismo que conceda más garantías al consumidor, ya que simplemente con la “palabra” de la compañía eléctrica, y remitiendo al ciudadano una carta comunicando el fraude y reclamando el pago de la refacturación sin más, no debería ser suficiente, sino que debería existir la verificación de un tercero, o que la manipulación sea certificada por un organismo de control o supervisión, bien sea por una empresa privada autorizada por la Generalitat o por cualquier otra forma.

Por lo tanto, consideramos que el consumidor tiene muy difícil el poder defenderse, ya que la compañía eléctrica es la que realiza la inspección y al no haber testigos o pruebas puede incluso que el contador no haya sido manipulado por nadie, o haya sido manipulado por un tercero.

La compañía eléctrica no demuestra que el afectado haya realizado una manipulación del contador con pruebas contundentes, de tal forma que nos encontramos ante una posición de abuso de poder por parte de la compañía, siendo juez y parte en la detección del fraude, y los consumidores se ven acusados de fraude sin pruebas suficientes, sin haber estado presentes en la inspección del contador y sin que el acta del técnico de la compañía incluya la firma de ningún testigo, de tal forma que no les queda otra opción que pagar las cantidades que les exigen si no quieren que les corten el suministro, ya que las compañías aplican la presunción de culpabilidad.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, se **SUGIERE** a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que:

- Ante las irregularidades cometidas en cuanto a la revisión del contador, estudie y valore la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja, mediante las oportunas pruebas y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.
- Valore la posibilidad de que la Generalitat solicite las pruebas contundentes y oportunas ante una presunta manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora deja en total indefensión al consumidor.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 09/08/2019

Página: 5

- En casos como el que nos ocupa, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en ese sentido proceda a resolver el recurso de alzada presentado en marzo de 2017.

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.

Atentamente le saluda,

Ángel Luna González
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana (e. f.)