



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
10/01/2020
EIXIDA NÚM. 00768

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. 1901417
=====

(Asunto: Falta de respuesta a recurso de alzada. Manipulación contador)

Hble. Sr. Conseller:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

El 30/04/2019 registramos un escrito presentado por (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos y consideraciones:

- Que “en febrero de 2016, recibí comunicación de la empresa Iberdrola en el que se obligaba al pago de una exorbitante cantidad por una supuesta manipulación de equipo de medida”.
- Que “se interpuso por esta parte denuncia ante el Servicio Territorial de Energía de Valencia en fecha 25 de marzo de 2017”.
- Que, “con fecha 12 de enero de 2018, recibo respuesta de la antedicha administración en sentido de estimar parcialmente la pretensión de esta parte”.
- Que “se presentó por esta parte (...), recurso de alzada ante la Dirección Territorial de Industria y Energía en fecha 8 de mayo de 2018”.
- Que “desde la antedicha fecha (...), ninguna comunicación se ha recibido por parte de la Dirección Territorial de Industria y Energía de Valencia, habiendo transcurrido más de 9 meses”

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 08/05/2019 esta institución solicitó a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/01/2020	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		

Productivos, Comercio y Trabajo que, en el plazo de quince días, remitiera un informe sobre este asunto.

En el informe remitido, de fecha 30/05/2019, con fecha de entrada en esta Institución 14/06/2019, la Dirección General de Industria, señalaba lo siguiente:

CUESTIONES PLANTEADAS

Escrito de requerimiento del Síndic de Greuges en el que solicita información sobre el estado del recurso de alzada planteado por el interesado.

RESPUESTA

El recurso de alzada interpuesto por el interesado se encuentra pendiente de resolución.

A la vista de lo comunicado por la Dirección General de Industria, en fecha 19/08/2019 solicitamos una ampliación del reproducido informe, al objeto de obtener datos más concretos del estado en el que se encontraba la tramitación del recurso de alzada presentado.

Mediante escrito de fecha 13/09/2019, con entrada en esta Institución el 01/10/2019, la Dirección General de Industria y Energía, nos remitía el siguiente informe:

CUESTIONES PLANTEADAS

Escrito de requerimiento del Síndic de Greuges en el que solicita información sobre el estado del recurso de alzada planteado por el interesado.

RESPUESTA

El recurso de alzada interpuesto por el interesado se encuentra pendiente de resolución.

Del contenido de ambos informes le dimos traslado al promotor de la queja sin que en ninguno de los dos casos nos haya dirigido alegación alguna al respecto de su contenido que, por otra parte, consideramos carente de datos que puedan facilitar al ciudadano alguna explicación acerca de la causa que está demorando la resolución del recurso planteado y así poder manifestar alguna consideración que estimase pertinente.

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 lo suficientemente respetuosa con los derechos del interesado, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las sugerencias con la que concluimos.

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/01/2020

Página: 2

En el presente expediente de queja se plantean dos cuestiones claramente diferenciadas. Por un lado, la demora en resolver el recurso de alzada presentado por el promotor de la queja en fecha 14/06/2017 y, por otro, la relativa tanto a las funciones de inspección y supervisión en materia energética, como la manifestación por parte de la empresa “Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U./Iberdrola Comercializadora de Último Recurso” de manipulación del contador.

Respecto a la primera de las cuestiones, en base a los escuetos datos que aporta la administración en los informes remitidos y sin que dispongamos, a fecha de la redacción de esta resolución, de alguna información que nos indique que el recurso de alzada haya sido resuelto, los datos muestran que existe una **demora, más que excesiva, en resolver el recurso de alzada** presentado por el promotor de la queja hace ya **más de 19 meses**, tiempo más que suficiente para que la administración haya desarrollado toda su actividad tendente a la finalización del recurso planteado.

En este sentido, 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 3 meses (...)”.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, cosa que ocurrió en este caso, en fecha 14/06/2017.

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.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/01/2020	Página: 3

“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 reclamaciones que le hayan sido formulados.

Del mismo modo, 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.

Además, en este caso que nos ocupa, el propio administrado se ha dirigido por escrito, en dos ocasiones, a la propia Dirección Territorial de Industria y Energía de Valencia solicitando información acerca del recurso presentado sin haber obtenido respuesta.

Nada refiere la administración en sus informes acerca de alguna deficiencia en la documentación o actividad de la que sea responsable el ciudadano y, por lo tanto, debemos entender que del retraso en la resolución del recurso de alzada la única responsable es la propia administración.

Además, si la administración hubiese querido suspender o ampliar el plazo para resolver el procedimiento, tendría que haber emitido una Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en la que se expusiera una motivación clara de las circunstancias concurrentes, y debería haberla notificado, en todo caso, a la persona interesada (de acuerdo con los arts. 22 y 23 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, referida a las funciones de inspección y supervisión en materia energética, así como la acusación de manipulación del contador, hemos de atender a lo establecido en la legislación aplicable.

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 el 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 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 facturación sin más, no debería ser suficiente, sino que se precisaría de 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 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.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo:

1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja y se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **SUGERIMOS** que valore la conveniencia de que la Generalitat solicite las pruebas contundentes y oportunas ante la posibilidad de una posible manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora dejan en total indefensión al consumidor.
3. **SUGERIMOS** que, habiendo transcurrido **más de 19 meses de tramitación** del expediente, **proceda de manera urgente a resolver** el recurso de alzada presentado por el ciudadano el 08/05/2018, cumpliendo lo que dicta la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana