

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Queja</b>     | <b>2300434</b>  |
| <b>Materia</b>   | Procedimientos administrativos                          |
| <b>Asunto</b>    | Falta de respuesta del IVACE, certificados energéticos. |
| <b>Actuación</b> | Resolución de consideraciones a la Administración       |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1 Con fecha 5/02/2023 la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba la imposibilidad de dirigirse a IVACE (Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial) tanto por correo electrónico como a través del registro oficial y la falta de respuesta del referido instituto ante la imposibilidad de acceso electrónico.

1.2 A requerimiento de esta institución con fecha 17/02/2023 la promotora de la queja especificó que era imposible descargar los duplicados de los CEE - <http://gcee.aven.es/es/consultas-publicas-de-certificados-de-eficiencia-energetica>.

1.3 Con fecha 22/03/2023 fue admitida a trámite la queja y se requirió a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo a la que está adscrito el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración en el marco del derecho a una buena administración.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Motivos de la imposibilidad de utilizar medios electrónicos en la comunicación con el IVACE
- Incidencias de las que tengan constancia que impidan la comunicación

1.4 Transcurrido ampliamente el plazo establecido la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo no ha remitido informe alguno ni solicitado ampliación del plazo para su emisión, de conformidad con el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

## 2 Consideraciones

### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

Una vez precisados los hechos anteriores, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente en cuanto la función de esta institución, de acuerdo con la normativa que la regula, es la «defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana» (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Esta precisión es importante en cuanto el objeto de nuestra intervención se centra en el análisis de la existencia de actuaciones administrativas que hayan generado una situación de vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía, pero entre nuestras funciones no está la de prestar el servicio de asesoramiento jurídico a los ciudadanos ni la de emitir informes jurídicos sustituyendo la labor de los órganos administrativos o judiciales correspondientes.

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el **derecho de la persona interesada a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración en el marco del derecho a una buena administración.**

El objeto del presente expediente de queja, tal y como se ha expuesto, está constituido por la reclamación que la promotora del expediente plantea en relación con la imposibilidad de acceso a la página del IVACE para descargar los duplicados de los CEE - <http://gcee.aven.es/es/consultas-publicas-de-certificados-de-eficiencia-energetica>.

Cabe recordar que el proceso de digitalización de la administración pública se inició con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y se ha generalizado con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015), que se ha de tener en cuenta para dar respuesta a la controversia presentada al ser normativa básica aplicable.

En primer lugar, hay que precisar que de conformidad con el Artículo 13. **Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.:**

“Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- (...)
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones

Así mismo el artículo 53 **Derechos del interesado en el procedimiento administrativo, dispone:**

1. Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo tienen los siguientes derechos:

(...)

- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar

El artículo 14 de la referida Ley 39/2015, gráficamente titulado «**Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas**», establece lo siguiente:

**Las personas físicas podrán elegir en todo momento** si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento (la negrita y el subrayado son nuestros).

Como puede apreciarse, la redacción del precepto es claro y no deja margen a dudas: constituye un derecho de las personas físicas elegir en todo momento si se comunican o no con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Esta regla general únicamente aparece excepcionada por la Ley para aquellas personas que tengan la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración (definidas por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015) y en aquellos casos en los que se establezca reglamentariamente la obligación de un colectivo de personas físicas de adoptar este modo de comunicación (artículo 14.3 de la Ley 39/2015).

En concreto, este artículo 14.3 de la ley procedimental que venimos analizando establece:

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios

Estas previsiones son reiteradas por el artículo 3 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Debemos tener en cuenta, asimismo, que esta disposición debe ser completada en el ámbito de la Comunitat Valenciana, con lo previsto en el artículo 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Dicho precepto establece, en sus apartados 2º, 3º y 5º lo siguiente:

2. La imposición de la relación electrónica se podrá establecer cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos. En especial, dicha obligación deberá preverse con carácter general para las grandes empresas que, por razón de su actividad, realicen comunicaciones frecuentes con la Generalitat, para asociaciones o colegios profesionales y sus miembros, en particular, aquellos que, en el ejercicio de su actividad, realicen actos de comunicación habitual con la Generalitat.

3. La obligación de utilizar medios electrónicos requerirá el análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla.

5. Si se establece la obligación de comunicación o relación electrónica, la regulación que concrete dicha obligación habrá de determinar expresamente las consecuencias de su incumplimiento y los posibles efectos de la presentación de escritos, comunicaciones o documentación en soporte no electrónico, entre ellas, el posible requerimiento para la subsanación.

De la lectura de estas disposiciones extraemos las siguientes conclusiones:

1. Como regla general, la elección del modo de comunicación con la administración constituye un derecho de la persona física.
2. Esta regla general puede ser excepcionada reglamentariamente, imponiéndose a ciertos colectivos de particulares la obligación de comunicarse por medios electrónicos con la administración.
3. Esta excepción únicamente cabe en el caso de colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnicas, dedicación profesional u otros motivos tengan acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

4. En el ámbito de nuestra comunidad autónoma, dicha excepción requiere, además, de la realización de un «análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla»

Ante lo expuesto la posibilidad de extender a ciertos colectivos de personas físicas la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración es una excepción a la regla general, que requiere, por exigencia de la propia Ley, que quede acreditado que estas personas tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesario para ello (artículo 14.3 Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y que su introducción «en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos» (artículo 12 del analizado Decreto 220/2014).

En el caso de la Comunitat Valenciana este deber de motivación aparece especialmente cualificado en virtud, según hemos visto, de lo establecido en el artículo 12 del Decreto 220/2014, que requiere de un **análisis previo y acreditación** de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos.

A lo expuesto cabe añadir que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que constituye un derecho de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por otra parte, no podemos dejar de recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Así la propia Ley 39/2015 dispone en su artículo 12 **Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados** que:

1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

2. Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Lo expuesto nos permite concluir que la Administración electrónica es un elemento esencial para garantizar al ciudadano su derecho fundamental a una buena Administración.

## 2.2 Conducta de la Administración

Respecto a la falta de remisión del informe solicitado por esta institución en fecha 22/03/2023, esto supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Sindic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:  
a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

“Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.”

Si la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos a la **CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO** las siguientes consideraciones y deberes legales:

**1. RECOMIENDO** a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que, en casos como el analizado en el presente expediente de queja, adopte las medidas que sean precisas para garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos en ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

**2.RECOMIENDO**, a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que cumpla su obligación de asistir en el uso de medios electrónicos a los interesados especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

**3. RECOMIENDO** que se garantice por la Conselleria el ejercicio del derecho de la persona interesada a comunicarse a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración en el marco del derecho a una buena administración.

**4. RECOMIENDO** a la Conselleria que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

**5. RECOMENDAMOS** se adopten las medidas oportunas que procedan, para que su actuación administrativa, cumpla los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

**6. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**7. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada.

**8. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana