

"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

Queja	2300434
Materia	Procedimientos administrativos
Asunto	Falta de respuesta del IVACE, certificados energéticos.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra resolución de inicio de investigación de fecha 22/03/2023, venía constituida por la demora del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial en resolver la reclamación presentada respecto a la imposibilidad de acceso para poder acceder a los certificados de eficiencia energética.

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300434, de 05/05/2023](#) con las siguientes recomendaciones y deberes legales a la CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO:

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.

Con fecha 11/05/2023 se remitió informe por parte del Instituto a la resolución de inicio de fecha 22/03/2023 con el siguiente contenido:

“(…) El Registro de Certificados de Eficiencia Energética tiene a disposición de los usuarios un correo para tramitar cualquier consulta técnica y administrativa relativa al registro: consultas_gcee@ivace.gva.es. Según estadísticas de seguimiento del año 2022, el 92,5 % de las consultas recibidas fueron contestadas en un plazo igual o inferior a 4 días. Revisadas las consultas recibidas desde noviembre de 2022 hasta el 6 de febrero de 2023, se observa que no consta ninguna consulta recibida de Dña. (...) a este correo.

2. En fecha 9 de enero de 2023 se recibe escrito de Dña. (...) con registro de entrada REGAGE23e00001261049, en el que se comunica la incidencia en la página web de registro de certificados de eficiencia energética. Por error su solicitud de información no fue contestada por los técnicos del registro de Certificación Energética de Edificios.

3. La página web del Registro de Certificación Energética de Edificios está funcionando con normalidad y no se ha producido ninguna incidencia en los últimos seis meses que impidiera que, cualquier ciudadano interesado, solicitara duplicados de certificados de eficiencia energética.

4. En los casos puntuales que el ciudadano no ha podido tramitar su solicitud de copia del certificado de eficiencia energética a través de la página web habilitada para tal fin (<https://gcee.aven.es/es/consulta-duplicados>), se le ha permitido tramitarlo a través del correo electrónico, mediante aportación de la documentación requerida en el trámite electrónico.

5. La página web a la que hace referencia Dña (...) en su escrito (<https://gcee.aven.es/es/consultas-publicas-de-certificados-de-eficiencia-energetica>) permite descargar la copia de la etiqueta de eficiencia energética de un inmueble, pero no su certificado de eficiencia energética por contener el certificado de eficiencia energética datos sujetos a Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En el caso de presentar problemas para descargar la etiqueta de eficiencia energética, el usuario debe configurar en el navegador de su ordenador el desbloqueo de las ventanas emergentes.

Pero este problema de la configuración que tenga el usuario en su equipo y no del funcionamiento de la página web de registro.

6. En el caso de que el error persista, solicitamos a Dña. (...) se ponga en contacto con los técnicos del registro de Certificación Energética de Edificios. (...)”

Del referido informe se ha dado traslado en fecha 11/05/2023 al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido, sin que se tenga constancia en esta institución de la presentación de escrito alguno.

Llegados a este punto, de acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se manifiesta la imposibilidad de continuar actuando desde el Síndic de Greuges, para alcanzar de manera efectiva la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Es cierto que a pesar de que no se aceptan expresamente las recomendaciones contenidas en la resolución de fecha 5/05/2023, no es menos cierto que hay un compromiso expreso de resolución del fondo de la reclamación formulada. No debe olvidar sin embargo que la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, no ha procedido a dictar resolución expresa y motivada y con ello se incumple una de las recomendaciones realizadas por esta institución.

En este sentido hay que recordar que el artículo 39 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos.

(...)

b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución

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, se resuelve:

PRIMERO: Poner fin al procedimiento de queja **2300434** declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo del derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración al no haberse dado cumplimiento del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

SEGUNDO: Declarar, en la presente queja, la falta de colaboración de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con el Síndic de Greuges.
-No ha dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución (art. 39.1.b de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, citada)

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

TERCERO: Comunicar a la Conselleria para su entrega al órgano específico investigado y a su superior jerárquico.

CUARTO: En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso.

En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De acuerdo con el artículo 33 .4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, contra las resoluciones adoptadas por el síndico o la síndica de Greuges para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana