

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

**Queja** 2600287  
**Materia** Industria, agricultura, comercio y turismo  
**Asunto** Falta de respuesta recurso de alzada.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 20/01/2026, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le asignó el número de queja 2600287.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 27/02/2023, interpuso un recurso de alzada contra la resolución de fecha 24/01/2023, dictada por el Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas, de la entonces Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, que estimaba solo parcialmente la reclamación presentada por FACUA CV, en su nombre y representación, contra los cargos facturados indebidamente por NATURGY IBERIA SA. Que hasta la fecha no se ha resuelto por la administración competente el referido recurso de alzada.

1.2. El 26/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del recurso de alzada interpuesto en fecha 27/02/2023, contra la resolución dictada por el Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Valencia de fecha 24/01/2023, contestando en fecha 10/02/2026, manifestando sustancialmente, que en relación con el asunto de referencia se ha reenviado a la Conselleria actualmente competente en materia de energía y minas para su tramitación, esto es la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación.

1.3. Que con fecha 20/03/2026, esta institución dictó una resolución de nueva petición de informe, solicitando a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, el estado actual de tramitación del recurso de alzada interpuesto en fecha 27/02/2023. Que ha transcurrido más de 30 días sin que hasta el momento actual se haya cumplimentado el informe requerido.

1.4. 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 de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación y el recordatorio de deberes legales con los que concluimos.

## 2 Conclusiones de la investigación

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

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver el recurso de alzada interpuesto por la promotora de la queja en fecha 27/02/2023, contra la resolución de fecha 24/01/2023, que estimaba solo parcialmente la reclamación presentada por FACUA CV, en su nombre y representación, contra los cargos facturados indebidamente por NATURGY IBERIA SA, por parte del Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Valencia.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que al regular la obligación de resolver de forma expresa por parte de la Administración todos los recursos de alzada interpuestos por los ciudadanos, establece que “El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de tres meses”.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que el recurso haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 27/02/2023.

El derecho a obtener una respuesta 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 39/2015 “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 lo 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 “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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

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”.

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, no ha resuelto el recurso de alzada contra la resolución de fecha 24/01/2023, que estimaba solo parcialmente la reclamación presentada por FACUA CV, en su nombre y representación, contra los cargos facturados indebidamente por NATURGY IBERIA SA., que presentó la autora de la queja en fecha 27/02/2023, es decir ha transcurrido tres años y dos meses, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de recursos es de tres meses.

## 2.1 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic 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 el caso que nos ocupa, la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 20/03/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, 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 Consideraciones a la Administración

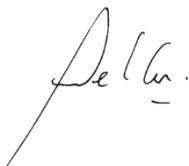
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación:

**RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE MEDIO AMBIENTE, INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y DE LA RECUPERACIÓN** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la interposición del recurso de alzada en fecha 27/02/2023, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

**RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE MEDIO AMBIENTE, INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y DE LA RECUPERACIÓN EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana