



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
15/05/2018
EIXIDA NÚM. 12267

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. 1717469
=====

(Asunto: Falta de respuesta a reclamación)

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.

La autora de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que "con fecha 8/2/2017 me vi obligada a interponer reclamación ante la OMIC del Ayuntamiento de Calpe (...) frente a la empresa REDEXIS GAS, S.A., suministradora de gas en mi domicilio, solicitando la anulación y devolución de una factura por un importe de 180 €"*
- *Que "La citada reclamación se tramito debidamente por la OMIC, y mediante carta de la empresa REDEXIS, S.A., que entro en el Ayuntamiento de Calpe en fecha 10/4/2017, se me informo que se procedería a la devolución del importe reclamado"*
- *Que "con fecha 3 de agosto de 2017 tuve que volver a la OMIC del Ayuntamiento de Calpe por un nuevo corte en el suministro de gas"*
- *Que "nuevamente la OMIC de Calpe tramito dicha reclamación frente a la mercantil tal y como se comprueba con los justificantes de correos, para finalmente con fecha 17 de agosto remitir el expediente de la reclamación al Servicio Territorial de Energía de Alicante"*
- *Que "a fecha actual 18 de diciembre sigo sin recibir respuesta alguna a mi reclamación"*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 15/05/2018	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		

<< El Servei Territorial d'Indústria i Energia d'Alacant informa que hi ha dos reclamacions, una d'elles per un requeriment de pagament de 180 €, per restabliment del servei, després que este fora interromput a conseqüència que les instal·lacions no havien passat les revisions reglamentaries de seguretat, que ja va ser tramitat per l'Omic de Calp, i una altra d'elles, actualment en tramitació per part del Servei Territorial d'Indústria i Energia d'Alacant, per reclamació de devolució de 180 € per un altre restabliment del servici per un altre tall, esta vegada per impagament.>>

Del contenido del informe dimos traslado a la autora 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 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 sugerencia con la que concluimos.

En el presente expediente de queja se plantean dos cuestiones:

Primera: La inspección de la instalación.

Segunda: La demora en resolver la reclamación presentada en fecha 3/8/2017, que posteriormente se remitió, en fecha 17/8/2017, al Servicio Territorial de Energía de Alicante.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, en el artículo 74.c) habla acerca de las obligaciones de los distribuidores de gas natural estableciendo que una de ellas es mantener las instalaciones en las adecuadas condiciones de conservación e idoneidad, en ese sentido promoviendo una efectiva tarea de inspección y control correcta, las deficiencias del servicio, serian detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos que existe cierta demora en resolver la reclamación remitida al Servicio Territorial de Energía en fecha 17/8/2017.

En ese sentido, el Art. 21.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

“El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses”

Y en su punto 3 que

“Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses”

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 15/05/2018

Página: 2

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

“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”.

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:

- Promueva unas efectivas tareas de inspección y control para detectar posibles deficiencias en las instalaciones y en ese sentido, en el caso que nos ocupa, se habría detectado cualquier irregularidad, de tal forma que no se cargaría al ciudadano con una factura tan elevada.
- Se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del Artículo 21 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 expediente.

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 o no 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 de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración y la remisión de lo interesado,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana