



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. 1800499  
=====

(Asunto: Demora en resolución recurso de alzada)

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.

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

- *Que “por Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., se me notificó el 22 de mayo de 2015, que el día 21 de mayo de 2015, procedieron a realizar una visita de inspección a la instalación de mi vivienda, y según dicen, observaron las siguientes irregularidades “puente Entrada-Salida en la misma fase”, por lo que iban a comunicar a la empresa comercializadora dicha circunstancia para que realizara la liquidación en base al artículo 87 del Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre”.*
- *Que “en ningún momento se me notificó la fecha y hora de la realización de la inspección, no estando presente en la misma, testigos o agentes de autoridad que puedan refrendar la manipulación alegada por la empresa distribuidora”.*
- *Que “con fecha 5 de junio de 2015, la empresa comercializadora Respira Energía S.A. (...), emite factura del periodo de medida erróneo comprendiendo entre el 22 de mayo de 2015 y el 4 de diciembre de 2014, por importe de 546,27€”.*
- *Que “igualmente, en fecha 8 de junio de 2015, la empresa comercializadora Iberdrola Clientes, S.A.U (...), emite factura por el periodo comprendido entre el 4 de diciembre de 2014 y el 21 de mayo de 2015 por (...) 524,14€”.*
- *Que “me vi obligado a pagar ambas facturas, puesto que en caso contrario me hubieran cortado el suministro de energía eléctrica”.*

|  |                                      |                  |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>                  |                                      |                  |
| <b>Código de validación:</b> *****   | <b>Fecha de registro:</b> 14/11/2018 | <b>Página:</b> 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54<br>www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es |                                      |                  |

- *Que “el 27 de noviembre de 2015, presenté la oportuna reclamación ante el Servicio Territorial de Energía, Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (...).”.*
- *Que “el Servicio Territorial de Industria y Energía de València, expediente BTVARI/2015/1368/46, en relación a la referida reclamación presentada (...), resolvió el 1 de junio de 2016, estimando íntegramente mi reclamación y acordando que tanto Iberdrola Clientes, S.A.U como Respira Energía S.A., debían devolver los importes cobrados indebidamente en las dos facturas referidas anteriormente”.*
- *Que “por parte de Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U, se interpuso contra la misma y ante la Dirección General de Industria y Energía, recurso de alzada”.*
- *Que “a fecha de hoy, 18 meses después de la presentación del Recurso de Alzada por parte de Iberdrola, la Administración sigue sin resolver”*

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 persona interessada va presentar idèntica reclamació (...), en dos dates diferents, una primera el 2/11/2015, i una altra el 27/11/2015.*

*(...)*

*La situació actual es que les resolucions esmentades han sigut recorregudes per Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U, que ha sol·licitat la suspensió de l'executivitat de l'acte administratiu impugnat, estant ambdós recursos pendents de resolució.>>*

A la vista del informe remitido por la administración, solicitamos una ampliación del mismo, interesándonos por el estado en que se encontraban los recursos, en el sentido de si habían sido resueltos, ya que las reclamaciones se presentaron en fecha 2/11/2015 y 27/11/2015.

En un segundo informe la mencionada Conselleria, nos comunicó que los recursos estaban pendientes de resolución.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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 del autor 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 plantea, esencialmente, la demora en resolver los recursos de alzada presentados por Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., en fechas 5/7/2016 en el expediente BTVARI/2015/1368/46 y en fecha 8/7/2016 en el expediente BTVARI/2015/0752/46, contra la resolución de 1/6/2016 dictada por el Servicio

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

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 14/11/2018

**Página:** 2

Territorial de Industria y Energía de València, en la que se estimaba la reclamación presentada por el autor de la queja.

Los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (vigente en el momento de la presentación del escrito), regulan el Recurso Administrativo de Alzada, (siendo actualmente los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

Concretamente, el Art. 115.2 señala que

*«el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso».*

Lo anterior, se debe poner en relación con el Art. 42 de la misma Ley que establece que

*«la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación».*

Se establece, en consecuencia, la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del Art. 42, se refuerza en el desarrollo del artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

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.

Asimismo, el principio de eficacia (Art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

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 recursos que le hayan sido formulados.

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».*

Conviene recordar que no sólo se debe dictar una resolución expresa en contestación al escrito presentado, sino que esa respuesta también debe ser congruente, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el recurrente.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS** a la **Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 42, 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (actualmente los artículos 21, 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y en ese sentido procedan a resolver los recursos de alzada presentados en fechas 5/7/2016 y 8/7/2016.

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 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 del mes siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana