



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>19/11/2018</b>
EIXIDA NÚM. <b>29297</b>

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. 1801894  
=====

**(Asunto: Falta de respuesta a reclamación)**

Hble. Sr. Conseller:

Se presentó queja por (...), que ha quedado registrada con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que “el 1/9/2015 presente en el Servicio Territorial de Energía una reclamación contra Iberdrola por cobro indebido de 1572,76 € (expediente núm. 329/2015)”.*
- *Que “al no tener contestación fui personalmente el 21 de noviembre de 2016 y el funcionario que me atendió me indicó que llevaban mucho retraso por la falta de personal”.*
- *Que “el pasado mes de septiembre (2017) volví a recabar información y el funcionario con el que hable volvió a reiterarme que estaban a punto de resolver y a fecha de hoy, Abril de 2018 sigue todo igual”*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó, que ya se había dictado resolución.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para 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 del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

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> 19/11/2018	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

En la documentación obrante en el expediente, se desprende lo siguiente:

- En fecha 1/9/2015 el autor de la queja presento reclamación ante el Servicio Territorial de Energía.
- A fecha del informe remitido por la Administración firmado (día 31/8/2018) por la Directora General de industria y Energía, se había dictado la oportuna resolución, es decir, 36 meses después.

Primero, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados. En este sentido, lo anterior se debe poner en relación con el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (vigente en el momento de la presentación de la reclamación), establece que:

*(...) el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.*

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.

*(...) 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.*

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29. 1, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, **RECOMIENDO** a la **Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** que extreme al máximo la aplicación del deber que se extrae del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, derogado por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De acuerdo con la normativa de referencia de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Asimismo, 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.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana