



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
05/02/2019
EIXIDA NÚM. 03365

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. 1804510
=====

(Asunto: Falta de resolución. Reclamación contra Iberdrola por manipulación contador)

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 “con fecha enero de 2016, recibo comunicación de Iberdrola respecto de una sanción por una supuesta manipulación de contador”.*
- *Que “procedo a presentar denuncia ante el Servicio Territorial de Energía de Valencia quien resuelve en fecha 16 de junio de 2016 de forma favorable a esta parte”.*
- *Que “Iberdrola presenta recurso de alzada del que tengo conocimiento en fecha 14 de septiembre de 2016, y al que se presentan alegaciones en tiempo y forma en fecha 20 de septiembre de 2016 ante la Dirección Territorial de Industria y Energía”.*
- *Que “desde esta fecha, pese haber presentado escritos solicitando información, la Dirección Territorial de industria y Energía, no se ha comunicado conmigo”.*
- *Que “presento queja frente a la Dirección Territorial de Energía dado el dilatado tiempo de gestión de mi expediente, identificado con el número BTVARI/2016/664/46”.*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó que el recurso de alzada presentado por Iberdrola se encontraba pendiente de resolución.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 05/02/2019	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		

A la vista del informe solicitamos una ampliación del mismo interesándonos por el estado del expediente del autor de la queja, especialmente si se había resuelto el recurso de alzada presentado por Iberdrola.

En su segundo informe datado de 10/12/2018, con número de registro de salida 10003, nos volvían a comunicar que el recurso de alzada presentado por Iberdrola seguía pendiente de resolución.

Del contenido de todos los informes dimos traslado al autor 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 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 el recurso de alzada presentado por Iberdrola, habiéndole dado traslado del mismo al autor de la queja en fecha 14/9/2016, contra la resolución dictada por el Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia, en la que se estimaba la reclamación presentada por el autor de la queja, cuya resolución tuvo lugar el 16/6/2016.

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.

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 párrafo quinto del mismo 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 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 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