

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

**Queja** 2101460

**Fecha de inicio** 05/05/2021

**Promovida por** (...)

**Materia** Comercio y consumo.

**Asunto** Falta de respuesta a recurso de alzada.

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

Hble. Sr. Conseller

Ciutat Adtva. 9 d'Octubre. Castán Tobeñas, 77

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por la promotora de la queja que ha quedado registrada con el número arriba indicado.

La autora de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba que en fecha 13/03/2020, el Servicio Territorial de Industria y Energía de Alicante estimó parcialmente una reclamación que interpuso contra la facturación de Iberdrola por una supuesta manipulación del contador. Que como no se resolvía el problema, interpuso en fecha 19/06/2020, un recurso de alzada contra la resolución anterior, sin que haya recibido contestación de la Conselleria hasta el momento.

Admitida a trámite la queja, en fecha 7/05/2021, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, y especialmente requeríamos que nos informase acerca del estado en que se encontraba el recurso de alzada presentado por la autora de la queja.

Mediante escrito datado de 9/06/2021, la Secretaria Autonómica de Economía Sostenible a través del informe emitido por la Directora General de Industria, Energía y Minas nos comunicó que el recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja se encontraba pendiente de resolución.

Del contenido del referido informe le dimos traslado a la autora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones cosa que realizó mediante escrito de fecha 4/08/2021, ratificándose 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 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 de la sugerencia con la que concluimos.

En el presente expediente de queja se plantean dos cuestiones:

**Primera:** La demora en resolver el recurso de alzada presentado por la autora de la queja en fecha 19/06/2020.

**Segunda:** Las funciones de inspección y supervisión en materia energética, así como la acusación de haber manipulado del contador.

**Respecto a la primera de las cuestiones planteadas,** consideramos que existe una demora excesiva en resolver el recurso de alzada presentado en fecha 19/06/2020 por la autora de la queja, ya que en el informe remitido a esta Institución de fecha 9/06/2021, aún no se había resuelto.

En este sentido, el art. 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que “el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses (...)”.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, cosa que ocurrió en este caso, en fecha 19/06/2020.

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 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.”

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, aplicable a la tramitación de esta queja, 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 todo ello, no está justificada la actuación de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, que después de haber transcurrido más de dieciséis meses, no había resuelto el recurso de alzada interpuesto por la interesada, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha solicitud (artículo 122.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) constituye una práctica irregular, y aunque es cierto que el propio ordenamiento jurídico habilita el silencio administrativo como un mecanismo a favor de que la interesada pueda entender desestimada su petición transcurrido el plazo establecido sin haber recibido respuesta

expresa, esta solución dada por el legislador no puede ser obviada por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos de los ciudadanos.

**Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas**, a saber, las funciones de inspección y supervisión en materia energética, así como la acusación de haber manipulado del contador, consideramos lo siguiente.

El artículo 3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece que corresponde a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivos Estatutos, el desarrollo legislativo y reglamentario y la ejecución de la normativa básica del Estado en materia eléctrica, así como autorizar las instalaciones eléctricas cuando su aprovechamiento no afecte a otras Comunidades o cuando el transporte o la distribución no salga de su ámbito territorial, y ejercer las competencias de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones.

Por otro lado, la Administración General del Estado ha regulado los procedimientos de autorización de las instalaciones eléctricas en el Real Decreto 1.955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro y los procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, y en su artículo 98, nos comunica que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro.

Los organismos de las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en virtud de las competencias que les atribuyen sus respectivos Estatutos de Autonomía (art. 49.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) y tienen competencias en el desarrollo de la legislación básica para su aplicación en su territorio.

En ese sentido, corresponde a los organismos de las Comunidades Autónomas, tal y como establece el mencionado artículo 3 de la Ley 54/1997, las tareas de inspección y control, de tal modo que, ante las mismas, podría provocar una disminución de las reclamaciones presentadas por los consumidores, ya que las deficiencias del servicio serían detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario.

Del mismo modo, continuando con la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos que ha existido un incumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1725/1984, de 18 de julio, por el que se modifican el reglamento de verificaciones eléctricas y regularidad en el Suministro de Energía y el modelo de póliza de abono, ya que en punto 10 de las condiciones generales, establece que:

“La conexión de las instalaciones de los abonados a su caja general de protección, así como la conexión y desconexión de los equipos de medida, se efectuará por la Empresa suministradora de energía eléctrica. La colocación o levantamientos de los equipos de medida podrá ser efectuada por las propias Empresas o por instaladores autorizados.

Las Empresas suministradoras deberán comunicar a los abonados, previamente, la conexión o desconexión de los equipos de medida, salvo caso de alta o baja en el suministro.

Ninguna persona ajena a la Empresa suministradora podrá manipular ni desprecintar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados, ni tampoco la Empresa suministradora sin aviso previo al abonado”.

En la mayoría de las ocasiones, como es el caso que nos ocupa, el consumidor no recibe aviso alguno sobre las actuaciones de inspección realizadas por la compañía eléctrica, a pesar de lo mencionado con anterioridad, y se encuentra con que la misma ha cambiado o sustituido el equipo de medida sin avisarle, no existiendo por tanto la prueba o forma de verificar la situación y estado del contador.

En ese sentido, consideramos que se debería de impulsar otro mecanismo que conceda más garantías al consumidor, ya que simplemente con la “palabra” de la compañía eléctrica, y remitiendo al ciudadano una carta comunicando el fraude y reclamando el pago de la refacturación sin más, no debería ser suficiente, sino que debería existir la verificación de un tercero, o que la manipulación sea certificada por un organismo de control o supervisión, bien sea por una empresa privada autorizada por la Generalitat o por cualquier otra forma.

Por lo tanto, consideramos que el consumidor tiene muy difícil el poder defenderse, ya que la compañía eléctrica es la que realiza la inspección y al no haber testigos o pruebas puede incluso que el contador no haya sido manipulado por nadie, o haya sido manipulado por un tercero.

La compañía eléctrica no demuestra que el afectado haya realizado una manipulación del contador con pruebas contundentes, de tal forma que nos encontramos ante una posición de abuso de poder por parte de la compañía, siendo juez y parte en la detección del fraude, y los consumidores se ven acusados de fraude sin pruebas suficientes, sin haber estado presentes en la inspección del contador y sin que el acta del técnico de la compañía incluya la firma de ningún testigo, de tal forma que no les queda otra opción que pagar las cantidades que les exigen si no quieren que les corten el suministro, ya que las compañías aplican la presunción de culpabilidad.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, y aplicable a la tramitación de la presente queja se **RECOMIENDA** a la **Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** que:

- Proceda de manera urgente a resolver el recurso de alzada presentado por la ciudadana el 19/06/2020, cumpliendo lo que dicta el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Del mismo modo se **SUGIERE** a la **Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** que:

- Valore la posibilidad de que la Generalitat solicite las pruebas contundentes y oportunas ante la posibilidad de una posible manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora dejan en total indefensión al consumidor.

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 Recomendación y de la Sugerencia que se realizan o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente que la presente resolución se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana