



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 3370/2021

Asunto: Reclamación al Servicio Territorial de Industria, Turismo y Comercio de Valladolid / falta de respuesta / resolución

Centro directivo: Consejería de Economía y Hacienda

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la falta de respuesta, a pesar del tiempo transcurrido, de la reclamación presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León (FACUA) actuando en nombre y representación de D. (XXX).

Según manifestaciones del autor de la queja, el 20 de marzo de 2019 se presentó ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid, una reclamación contra la empresa eléctrica IBEDROLA por sus actuaciones en relación con el corte de suministro eléctrico en una vivienda de la que es titular el Sr. (XXX), sita en (XXX) de la provincia de Valladolid.

Por parte de FACUA se han presentado solicitudes de información sobre el estado en el que se encuentra la tramitación de dicho expediente en fechas: 4 de junio de 2019; 15 de enero de 2020 y 19 de abril de 2021, sin que hasta la fecha de presentación de esta queja se hubiera obtenido noticia alguna al respecto.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:



“El día 19 de marzo del 2019 se recibe una reclamación de FACUA en representación de D. (XXX) sobre el corte de suministro eléctrico en su vivienda de (XXX) efectuada por la compañía distribuidora Iberdrola Distribución por considerar que es ilegal.

El día 16 de abril del 2019 se solicita informe a la compañía distribuidora contestando el día 3 de mayo del 2019 en el sentido que se detectó un fraude el 6 de agosto del 2018 por derivación antes de contador, procediendo al corte de suministro el 13 de agosto del 2019.

Dicho informe se envió a FACUA el día 22 de mayo del 2019, contestando esta asociación el día 3 de junio del 2019, poniendo en duda las actuaciones de la compañía distribuidora.

El 26 de mayo del 2021 se solicita a ATISAE ratificación del informe emitido, no habiendo de momento recibido respuesta.

En el momento de recepción del informe solicitado a ATISAE se procederá a la resolución de la reclamación.

Por último informar que se están retrasando la resolución de las reclamaciones debido a la baja de larga duración de la técnica que tramitaba las reclamaciones”.

Con independencia de que entendamos que la problemática que ha dado lugar a la presentación de esta queja se encuentra en vías de solución, ya que del informe facilitado por esa Consejería se desprende que, finalmente y después del tiempo transcurrido, se ha desbloqueado la reclamación eléctrica presentada por FACUA en nombre de uno de sus asociados, en este caso, debemos mostrar nuestra disconformidad con la actuación de esa Administración autonómica.

Consideramos que la dilación durante más de dos años en la resolución de un expediente no puede justificarse, en modo alguno, por una baja médica de la persona encargada de su tramitación.

Hay que tener presente que la obligación de resolver expresamente y en plazo cuantas solicitudes formulen los interesados es un principio esencial del procedimiento administrativo común del que deriva el derecho del ciudadano a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se le dé puntual respuesta sobre el contenido de su petición.

Ello es consecuencia directa de la previsión contenida en el artículo 103.1 de la Constitución, que impone a las Administraciones Públicas la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a



la ley y al Derecho. Este sometimiento se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la ley según los principios garantizados por la Constitución en el artículo 9.3.

Por otra parte, en el ámbito de nuestra Comunidad, no cabe obviar que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía establece como derecho de los castellanos y leoneses el derecho a una buena Administración, y consagra en su apartado b) el derecho a *“un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les conciernan y a la resolución de los mismos en un plazo razonable”*.

Por su parte la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 31 recoge los principios de funcionamiento de la administración de la Comunidad y señala que en sus relaciones con los ciudadanos, para el servicio efectivo a los mismos, deberá actuar con objetividad y transparencia con arreglo, entre otros, al principio de agilidad en los procedimientos administrativos.

En este sentido, debemos también mencionar que el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, reguladora del procedimiento administrativo común, señala que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

El artículo 21 de esta misma norma continúa estableciendo que el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, plazo que en el caso de que no sea fijado por las normas reguladoras de los procedimientos será de tres meses.

En esta misma línea se pronuncia la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. El artículo 19 señala que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica, ante sus peticiones, solicitudes o reclamaciones, dicte resolución expresa y motivada, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, y el artículo 20 concreta que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique la resolución expresa de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras, y en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.



Las reclamaciones eléctricas como la que ha dado origen a la queja que motiva esta resolución se describen en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, donde no se determina plazo alguno para su resolución, motivo por el cual debe entenderse que es el general de tres meses.

A la vista de todo ello, consideramos que las causas de este prolongado retraso deben analizarse detenidamente por esa Consejería con el fin de arbitrar medidas para evitar que situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de la reclamación objeto de este expediente continúen produciéndose. Suponemos además, que esta dilación en la resolución no ha afectado únicamente a la tramitación de la reclamación presentada por FACUA, a la que venimos refiriéndonos.

Es importante que esa Administración elimine los retrasos injustificados para así evitar que los ciudadanos sufran las consecuencias de una demora que puede ocasionar en muchos supuestos un perjuicio concreto a los particulares que, ante la inactividad o silencio de la Administración, tengan que optar por acudir a la vía judicial para obtener la satisfacción de sus pretensiones, con los consiguientes perjuicios económicos (gastos de abogado y procurador) y morales.

Esta Procuraduría no pretende concretar ni imponer a la Administración autonómica la solución que debe adoptar para reducir el plazo de tramitación de reclamaciones como la reiteradamente aludida, ya que se trata de una facultad discrecional de la potestad autoorganizatoria de la que disponen las Administraciones Públicas.

No obstante lo cual, consideramos necesario que, de manera urgente, esa Consejería adopte las medidas precisas para garantizar el cumplimiento de varios de los principios que debe regir la actuación de la Administración, en los términos que ha fijado el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública, y evitar que se produzcan en el futuro retrasos como el que se describe en esta queja.

- *“Principio de mejora continua. La Administración autonómica ha de poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad”.*

- *“Principio de anticipación o proactividad. La forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios públicos ha de anticiparse a los problemas y demandas de los ciudadanos”.*



- *“Principio de celeridad: La consecución de los objetivos pretendidos ha de lograrse en el menor tiempo posible”.*

Finalmente, debemos hacer referencia a que artículo 33 de la precitada Ley 2/2010, de 11 de marzo, establece que, en los términos previstos en el Estatuto de Autonomía y en su ley reguladora, los ciudadanos tienen derecho a plantear ante el Procurador del Común quejas relativas a vulneraciones e incumplimientos de los derechos y los principios recogidos en esta Ley, así como las deficiencias o anomalías que observen en el funcionamiento de los órganos administrativos y de los servicios públicos. La ley reguladora a que se refiere dicho artículo 33 es la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, cuyo artículo 12.2 dispone que *“en cualquier caso, velará porque las Administraciones resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”.*

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

Que por parte de esa Administración se adopten las medidas necesarias y se habiliten los medios personales y materiales imprescindibles para reducir los tiempos de tramitación de procedimientos como el que es objeto de esta queja y la demora de su resolución en situaciones como la descrita.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Economía y Hacienda en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López