



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

Expediente: 965/2022

Asunto: FACUA / Reclamación a Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León / Retrasos / 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 demora en la resolución de un expediente de reclamación en materia de facturación eléctrica.

Según manifestaciones del autor de la queja, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León (FACUA), actuando en nombre y representación de las Comunidades de Propietarios (XXX) y (XXX), de la ciudad de Ponferrada (León), presentó con fecha 21 de diciembre de 2021 reclamación ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León contra la mercantil comercializadora de electricidad y gas XXX, S.L., por la cuantía de recibos por consumo eléctrico girados a dichas comunidades de vecinos.

El 7 de mayo del año en curso FACUA se dirige a esta Institución al no haber recibido hasta ese momento comunicación alguna del señalado servicio territorial sobre el particular.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos solicitando información relativa a la problemática planteada en la misma a la Consejería de Economía y Hacienda, quien ha puesto de manifiesto ante esta Procuraduría los siguientes extremos:

“1. El 31 de enero de 2022, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León (FACUA), en nombre y representación de la Comunidad de Vecinos



(XXX) y (XXX), de Ponferrada, formula ante este Servicio Territorial una denuncia contra la empresa comercializadora de electricidad XXX, solicitando la anulación de dos facturas expedidas que tienen su origen en una facturación por fraude con manipulación de dos equipos de medida, detectado por la compañía distribuidora XXX. La reclamante alega la empresa distribuidora ha de notificar al consumidor la fecha en que se va a ejecutar la correspondiente actuación y su alcance. Además las compañías deben demostrar el fraude a través de un informe oficial y no un informe privado, no habiendo recibido el informe de irregularidad de uno de los contadores.

2. El 11 de febrero de 2022 se remite la reclamación a la compañía distribuidora XXX y a la compañía comercializadora XXX otorgando un trámite de audiencia de 10 días para presentar las alegaciones y documentación pertinente en relación con la reclamación formulada.

3. El 29 de marzo de 2022 la empresa XXX presenta alegaciones manifestando que durante la inspección realizada el día 20/12/2019, en el suministro ubicado en (XXX) de Ponferrada (León), con CUPS ES0022000008221650GB1P y equipo de medida instalado de la marca ZIV y n° de serie 040140505 se encontró la siguiente irregularidad: la medida presentaba FRAUDE consistente en equipo de medida manipulado de tal forma que el contador no registraba correctamente el consumo.

Con el fin de evitar los posibles problemas de seguridad en las instalaciones y las personas se procedió a corregir la irregularidad precintando correctamente el equipo de medida y documentando los hechos en el informe expediente incluyendo la justificación documental de notificación al cliente.

Asimismo indican que durante la inspección realizada el día 26/12/2019, en el suministro ubicado en (XXX) de Ponferrada (León), con CUPS ES0022000008228221WN1P y equipo de medida instalado de la marca ZIV y n° de serie 040140908, se detectó fraude por manipulación del contador, procediendo en los mismos términos.

En base a lo cual, se expiden las facturas correspondiente, de acuerdo con la estimación de energía consumida y no facturada en aplicación del artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

La compañía aporta las actas y documentación fotográfica sobre la manipulación de los equipos.

4. Como respuesta a las alegaciones de la reclamante, XXX hace referencia la responsabilidad del consumidor en el caso de que el equipo de medida está manipulado. Manifiesta que, de acuerdo con un informe de la CNMC emitido en relación con consulta sobre el comportamiento de las distribuidoras ante los presuntos fraudes de los



consumidores, el artículo 87 del Real Decreto 9155/2000, establece que la empresa podrá interrumpir el suministro de forma inmediata cuando, entre otras, se manipule el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento, no siendo necesaria la presencia del titular de la instalación durante la inspección.

5. De acuerdo con la propuesta del Jefe de la Sección de Energía de fecha 14 de junio, el Jefe del Servicio Territorial da traslado en esta fecha de la documentación del expediente al Ministerio Fiscal, considerando que los hechos consistentes en la manipulación del equipo de medida de electricidad de la instalación pudieran ser constitutivos de delito tipificado en el artículo 255 del Código Penal”.

A la vista de lo informado, debemos señalar a esa Consejería que con independencia de que entendamos que la problemática que ha dado lugar a la presentación de esta queja se encuentre en este momento en vías de solución, desde que se presentó la reclamación en el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León, el día 22 enero de 2022, hasta el último trámite realizado que consta en el informe remitido, y que no es otro que la remisión del expediente a la Fiscalía con fecha 14 de junio del año en curso por haberse detectado indicios de delito, en concreto un fraude consistente en la manipulación de un equipo de medida para impedir un registro correcto del consumo eléctrico, han transcurrido casi 6 meses, lo que supone que se ha incumplido con creces el plazo legal para la resolución de este tipo procedimientos.

Las reclamaciones 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 recogido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A la vista de ello, esa Consejería ha de 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 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”*.

También 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 además 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

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.

A la vista de todo ello, consideramos que las causas de este 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 queja objeto de este expediente continúen produciéndose.

Sabemos además, que la dilación mencionada no ha afectado únicamente a la tramitación de la reclamación presentada por FACUA a la que venimos refiriéndonos.



Estos retrasos se ponen de manifiesto en un número apreciable de solicitudes de actuación que los ciudadanos presentan en nuestra Institución.

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 eventuales daños 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.

- Que se impartan las instrucciones que se consideren oportunas para que el expediente mencionado se resuelva con la mayor brevedad posible.

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