



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: 276/2024

Asunto: Reclamación al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía 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 el retraso sufrido en la resolución de una reclamación por parte de la Sección de Energía del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX, con fecha XXX de diciembre de 2022, formula reclamación por su disconformidad con la facturación efectuada por la comercializadora Iberdrola, en concreto por lo que considera incrementos excesivos en un recibo de suministro de gas. Está reclamación se dirige inicialmente a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo.

El XXX de enero de 2023 el interesado recibe notificación de la mencionada Dirección General de Comercio y Consumo declinando su competencia y comunicándole que “de conformidad con el Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, se ha procedido al envío de la documentación al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid, Sección de Energía, sito en Plaza del Milenio, 1 (Edificio de Usos Múltiples) de Valladolid ante posible existencia de infracción administrativa en materia de energía, por ser el órgano competente por razón de la materia y del territorio”.

Manifiesta el autor de la queja que, a pesar del tiempo transcurrido, XXX no he recibido contestación alguna a la reclamación que fue enviada “por comunicación interior, de la Dirección General de Comercio y Consumo a la Sección de Energía del



Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid, al ser el organismo competente en la reclamación planteada”.

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 que examinados los archivos del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid se comprobó que, como consecuencia de un “error de gestión administrativa”, la reclamación de XXX no había sido informada ni tramitada. Continuaba señalando que “advertido el error, se ha procedido a estudiar y tramitar la reclamación de XXX”.

A la vista de lo informado, entendemos que la cuestión objeto de la solicitud de actuación registrada en esta Procuraduría ya se encuentra en vías de solución, ahora bien el retraso sufrido en la tramitación de la reclamación en materia de gas que motivó la queja nos obliga a recordar a esa Consejería que el plazo para resolver este tipo de reclamaciones, a falta de regulación específica, es el general de tres meses recogido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dicho esto, el traspapelado de la documentación presentada requiere incidir en la obligación de cumplir escrupulosamente con las normas que dimanar directamente del mandato del artículo 103 de la Constitución, del que se desprende que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos.

Por otra parte, cabe señalar que la Administración se debe regir por los principios de eficiencia y servicio a los ciudadanos en los términos recogidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el artículo 5 de 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.

Conviene destacar también que el artículo 21.6 de la ya citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que el personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver, son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.



Por todo ello, es necesario insistir en la necesidad de adoptar cuantas cautelas sean precisas para evitar en lo sucesivo la producción de extravíos documentales como el que ha afectado a la tramitación y resolución de la reclamación formulada por el interesado, en aplicación del principio de mejora continua recogido en el artículo 5 de la antes mencionada 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.

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**:

PRIMERA: Que con la mayor celeridad posible, sino se ha hecho ya, por parte de la Sección de Energía del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Valladolid se resuelva la reclamación en materia de gas que ha dado lugar a esta queja, habida cuenta del dilatado tiempo transcurrido desde su presentación.

SEGUNDA: Que se adopten cuantas medidas se consideren necesarias para evitar la posibilidad de extravío de los documentos que obran en las dependencias del Servicio Territorial mencionado para la correcta tramitación de los procedimientos que correspondan, evitando con ello demoras y, con ello, eventuales perjuicios a los interesados.

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