



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 2013/2024

Asunto: FACUA / Reclamación a Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León / Retrasos / Resolución

Centro directivo: Consejería de Economía y Hacienda

Ilma. Sra.:

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, el 12 de marzo de 2024 la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Castilla y León (FACUA), actuando en nombre y representación de XXX, presentó ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia una reclamación en materia de energía contra la mercantil XXX.

En concreto, en la reclamación planteaba la disconformidad de XXX, titular de un contrato de suministro de electricidad, con las lecturas estimadas consecutivas de su consumo de energía eléctrica y refería que desde la presentación de la señalada reclamación habían transcurrido *“más de ocho meses sin notificación alguna”*.

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 que, una vez finalizada la oportuna tramitación, con fecha 19 de diciembre de 2024, se notificó a la interesada por correo ordinario la resolución de la reclamación presentada en el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia.

A la vista de lo informado, debemos señalar a esa Consejería que con independencia de que la problemática que ha dado lugar a la presentación de esta queja se



encuentre ya resuelta en este momento, desde que se presentó la reclamación en el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia, el día 12 de marzo de 2024, hasta el 19 de diciembre del mismo año han transcurrido más de nueve 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 que prevé el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sobre esa base, 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, contiene 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 anomalía 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. En concreto, 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.

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 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 referida en la presente Resolución, ya que se trata de una facultad que entra dentro del ejercicio de la potestad autoorganizatoria de la que disponen las Administraciones Públicas.

No obstante, 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 en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos que instruya.



- 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.

En último término, resulta oportuno recordar que el Decálogo aprobado por el Defensor del Pueblo y el resto de las Defensorías en las últimas Jornadas de Coordinación, celebradas el pasado mes de octubre de 2024 en Vitoria, asume que buena administración exige que las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.

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 el citado 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**:

UNICA: 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 los procedimientos como el que ha sido objeto de este expediente, así como la demora de su resolución en situaciones como la ahora considerada.

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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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