



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: 1591/2025

Asunto: Reclamación en materia de suministro eléctrico / 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 V.I. el motivo de la queja era el posible retraso en la resolución de una reclamación en materia de suministro eléctrico.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX el día 18 de julio 2025 presentó una reclamación ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de León “*contra XXX, ante un cruce de Cups y las amenazas de corte por parte de la actual titular o la comercial de XXX*”.

La interesada con fecha 24 de julio de 2025 contactó telefónicamente con el mencionado Servicio Territorial y “*pidió que le pasaran con los técnicos para preguntar por el estado de su reclamación*” y le comunicaron que “*no había nadie que tramitase esta solicitud puesto que el anterior se ha ido por un traslado y estaba el puesto vacante*”.

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 confirmó que el 18 de julio de 2025 había tenido entrada en el citado Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía la reclamación indicada.

Se señalaba asimismo que con fecha 9 de septiembre de 2025, la mencionada reclamación se trasladó a las empresas XXX y XXX, por ser imprescindible su contestación para la resolución de la misma, concediéndoles el plazo de diez días hábiles



para contestar desde la recepción de la notificación (máximo 10 días hasta el rechazo) según lo indicado en el artículo 73.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El retraso en el traslado de la reclamación se justificaba en que *“la persona encargada de tramitar los expedientes de reclamación se encontraba de baja médica por operación, con fecha impuesta con poca antelación por sanidad, y coincidieron las vacaciones del resto de personal que le suplen provisionalmente en su ausencia”*.

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 pudiera ya haberse solucionado en este momento, al haberse cubierto la vacante y haberse tramitado y resuelto la reclamación presentada por XXX, ha quedado acreditado que la interesada presentó reclamación formal ante ese Servicio Territorial y que el expediente permaneció sin tramitación durante más de un mes al encontrarse de baja médica la persona encargada de su gestión. Esta circunstancia supone, en la práctica, la interrupción del procedimiento administrativo por causas estrictamente organizativas.

Se debe destacar que cuando la persona responsable de un procedimiento causa baja médica, la administración debe actuar para garantizar la continuidad del servicio, la legalidad del procedimiento y la protección de los derechos de los administrados. Es necesario designar un sustituto o suplente conforme a la normativa interna, garantizar que se cumplan los plazos legales y evitar dilaciones indebidas.

La paralización del expediente entre el 18 de julio y el 9 de septiembre, tal y como se deduce del informe remitido, permite suponer que, aun cuando el procedimiento haya finalizado a la fecha actual, se ha incumplido el plazo legalmente previsto para su resolución.

Sentado lo anterior, procede señalar que las reclamaciones en materia eléctrica se prevén en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro, así como los procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica. Dicha norma no establece un plazo específico para su resolución, por lo que debe entenderse que resulta aplicable el plazo general de tres meses previsto en 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 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. 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 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 puedan volver a producirse.

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 ante situaciones de baja médica 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, en estos casos, adopte las medidas precisas para garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia, servicio efectivo a los ciudadanos y buena administración, los cuales obligan a las Administraciones Públicas a garantizar la continuidad en la tramitación de los procedimientos, sin que las incidencias en materia de personal puedan trasladar sus consecuencias al administrado.

En este sentido 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, asume que la 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.

Asimismo, tampoco debe olvidarse que la falta de tramitación puede generar una situación de indefensión material para la persona interesada, especialmente cuando el objeto del expediente afecta a un suministro esencial y existe la posibilidad de que pudiera producirse su interrupción.

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:**

PRIMERA: Que por parte de esa Administración se garantice la continuidad del servicio público mediante la adecuada cobertura de vacantes o la reasignación provisional de funciones en situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta reclamación.

SEGUNDA: Que dado el tiempo transcurrido, de no haberse hecho ya, se resuelva la reclamación eléctrica objeto de este expediente sin más dilaciones.

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