



|   |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES<br>DE LA COMUNITAT VALENCIANA<br>REGISTRE GENERAL |
| <b>14/06/2017</b>   |
| EIXIDA NÚM. <b>16001</b>  |

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo  
Hble. Sr. Conseller  
Ciutat Adtva. 9 d'Octubre. Castán Tobeñas, 77  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1613281  
=====

**(Asunto: Falta de respuesta a reclamación)**

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por (...) en representación de (...), y nos ponemos nuevamente en contacto con VI.

El autor de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que “presentamos el pasado mes de marzo de 2016 (...) un escrito ante el Servicio Territorial de la Energía, con el fin que estudiaran tanto los hechos ocurridos como la actuación llevada a cabo por parte de la compañía Iberdrola Distribuidora, y procediera a emitir el correspondiente informe que resolviera el expediente iniciado en nombre de nuestro asociado”.*
- *Que “(...) desde entonces y hasta la fecha, dicha resolución aún no se ha producido”*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en el sentido de que nos comunicase en qué estado se encontraba la reclamación presentada en fecha 9/3/2016.

La mencionada Conselleria nos comunicó que el expediente administrativo de la reclamación está en curso, estaba pendiente de la firma de la resolución que daba término a la misma.

A la vista del informe, y para proveer una mejor resolución del expediente, solicitamos una ampliación del informe inicial, en el sentido de que nos comunicasen si la reclamación había sido resuelta.

|  |                                      |                  |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>                  |                                      |                  |
| <b>Código de validación:</b> *****   | <b>Fecha de registro:</b> 14/06/2017 | <b>Página:</b> 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54<br>www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es |                                      |                  |

En su segundo informe la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, nos comunicó lo siguiente:

*<<Por el Servicio Territorial de Industria y energía de Valencia se ha informado con fecha del 6/3/2017 que se emitió la correspondiente resolución en fecha del 22/11/2016, que fue remitida a las partes con fecha del 23/11/2016 y 24/11/2016 respectivamente (...). >>*

Del contenido de ambos informes le dimos traslado al interesado para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

En primer lugar, respecto a lo resuelto, por parte del Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia, en la reclamación presentada en fecha 9/3/2016 (cuya copia no se nos facilitó), le comunicamos que la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar nuestra intervención.

Por tanto, en el presente expediente de queja se plantea, esencialmente, la demora en dictar resolución a la reclamación presentada en fecha 9/3/2016, la cual se resolvió en fecha 22/11/2016

El Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero (vigentes en el momento de la presentación de la reclamación), establece que:

*“el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”.*

El derecho a obtener una resolución de la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley *“el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.*

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 14/06/2017

Página: 2

Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

*“es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”*

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que

*“todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.*

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS** a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que:

- En situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del Artículo 42, de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. (Actualmente el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 14/06/2017

Página: 3

Para su conocimiento, le hago saber igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por adelantado el envío del informe solicitado, le saluda atentamente,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana