



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: 341/2023

Asunto: Reclamación al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Soria / Falta de respuesta / Resolución

Centro directivo: Consejería de Industria, Comercio y Empleo

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 V.I., el motivo de la queja era la falta de respuesta a la reclamación presentada, con fecha 31 de enero de 2023, por D. XXX, con DNI XXX. Según manifestaciones del autor de la queja, la reclamación se presentó en el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Soria en relación con el funcionamiento del parking XXX. Han transcurrido más de dos meses y el interesado desconoce el estado en el que se encuentra la tramitación de la reclamación.

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 lo siguiente:

“Con fecha 19 de diciembre de 2022, se presentó en Oficina de Registro y Atención al Ciudadano de esta administración, hoja de reclamaciones en formato oficial regulado por Decreto 109/2004 de 14 de octubre, relata en la misma fallos en el sistema de apertura de acceso al parking XXX concretamente en la salida de la zona del XXX, además de añadir trato discriminatorio a los abonados de planta -2, por no disponer de lectores de matrícula.



El 4 de enero de 2023, se remite comunicación a reclamante informando de la entrada de su reclamación y del inicio de las actuaciones pertinentes.

La inspectora de consumo en cumplimiento del Decreto 39/2002 de 7 de marzo que regula sus actuaciones, cursó visita el 16 de enero de 2023, levantando acta, en la que se reflejan las respuestas dadas por la compareciente a los hechos reclamados, en concreto informa que han finalizado las obras para mejorar el funcionamiento del acceso desde planta - 2 en la zona del XXX, y da cuenta de las dificultades para poder instalar lectores de matrícula en los accesos a planta -2, por no disponer de espacio, añadiendo que este sistema es suplementario y no obligatorio.

Finalmente, el 24 de enero de 2023, se remite la comunicación de la Resolución de la reclamación donde se informa del resultado de las actuaciones, a través de lo reflejado en el acta.

Cabe destacar en este caso que, desde un principio, no se apreció por parte de la sección de consumo que los hechos descritos en la reclamación pudiesen determinar infracción administrativa, puesto que no hay pruebas fehacientes de lo que informa el reclamante en cuanto a sus dificultades para que le asistan en la apertura del acceso y, al respecto de los lectores de matrícula en la planta -2, se desconoce la existencia de precepto en la normativa que obligue a la mercantil a implantar este sistema. Dado que se presentó una reclamación oficial se le dio trámite con el fin de aclarar las circunstancias, como así se hizo, pero en ningún caso se puede proceder de otro modo, puesto que implicaría excedernos de nuestras competencias.

Tras las actuaciones y ya comunicado el resultado de estas, por tanto, cerrada la reclamación por inexistencia de infracción administrativa, D. XXX, presentó escrito en fecha 30 de enero donde manifiesta su disconformidad con la contestación notificada. En el mismo cuestiona la forma de actuar de la inspección de consumo ante lo manifestado en su reclamación, en la que expone hechos que, a juicio de la sección de consumo, no constituyen infracción administrativa. A este escrito no se le dio respuesta por entender que se reitera en lo manifestado en la reclamación de 19 de diciembre”.

A la vista de lo informado, procedemos a formular las siguientes consideraciones:

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que, tal como se deduce del informe remitido por la Administración autonómica, no se ha dado respuesta al escrito presentado.

La garantía de una respuesta efectiva deriva de la propia Constitución Española, artículos 103.1 y 105, y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración y dentro de este derecho, podemos mencionar también el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas.



A este respecto, debemos recordar también, la obligación que tienen las Administraciones Públicas de dar respuesta a cuantas solicitudes formulen los administrados, tal como establece el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas, que dimana directamente del mandato constitucional, señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de su actuación sobre los mismos y dejando en este caso al interesado sin conocimiento del estado de tramitación en que se encontraba su solicitud.

Procede, por lo tanto, recordar a la Administración autonómica la responsabilidad que le incumbe en cuanto a la debida tramitación de las solicitudes formuladas, a tenor de lo dispuesto en el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, indicada con anterioridad. De tal manera que existe un correlativo derecho de las personas a conocer el estado de tramitación en que se encuentran los escritos y las solicitudes por ellos formuladas. Y ello, por cuanto el Ordenamiento Jurídico vigente contiene un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración, que responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente las solicitudes y escritos presentados, suponiendo su omisión un incumplimiento de sus obligaciones como Administración Pública.

Acreditada la falta de respuesta por parte de esa Administración y la posterior notificación al interesado, puesto que *“A este escrito no se le dio respuesta por entender que se reitera en lo manifestado en la reclamación de 19 de diciembre”*, debemos poner, de nuevo, de relieve, la obligación de dar contestación por escrito en tiempo y forma a la solicitud que se ha presentado, respetando las previsiones legales.

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 del órgano competente de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo se proceda a dar cumplida respuesta a D. XXX del escrito de referencia, a fin de garantizar el derecho de los ciudadanos en los términos antedichos.

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 Industria, Comercio y Empleo en el plazo de



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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