



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: 1893/2025

Asunto: Reclamación en materia de suministro eléctrico / Falta de respuesta a recurso de alzada / Resolución

Centro directivo: Consejería de Industria, Comercio y Empleo

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 la falta de respuesta a un recurso de alzada interpuesto contra la resolución de una reclamación en materia de fraude eléctrico.

Según las manifestaciones de la persona autora de la reclamación, el día 30 de abril de 2024 se llevó a cabo una inspección de la instalación de suministro eléctrico de la vivienda situada en XXX, de la que es titular XXX.

De acuerdo con el relato contenido en la queja, durante dicha inspección -relativa al suministro eléctrico y al equipo de medida, marca ZIV y número de serie XXX se detectó un supuesto fraude consistente en la manipulación del contador, de forma que este no registraba correctamente el consumo eléctrico.

La persona autora de la queja refiere que, como consecuencia de dicha visita, el propietario de la vivienda fue acusado de manipular el equipo de medida y se le impuso una penalización de 1.192,23 euros.

Sobre la base de lo anterior, el 4 de octubre de 2024 XXX presentó reclamación ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia contra XXX, al considerar que la compañía distribuidora le imputó sin fundamento la manipulación fraudulenta del contador de energía eléctrica con el fin de alterar las lecturas.

En el escrito dirigido a la Administración autonómica se sostiene que el XXX *“no ha cometido ni la manipulación ni el fraude de los que se le acusa”*.



Por ello, se solicita la cancelación del expediente nº XXX, así como el reembolso de la penalización impuesta y la revisión de las facturas emitidas entre noviembre de 2023 y marzo de 2024.

Asimismo, según se expone en la solicitud de actuación, con fecha 20 de febrero de 2025 el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia desestimó dichas pretensiones mediante una resolución que XXX consideró *“lesiva para sus intereses”*.

Ante una resolución que estimó *“infundada e injusta”*, el afectado interpuso recurso de alzada el día 13 de marzo de 2025, solicitando la estimación de la reclamación formulada en el sentido de anular la actuación de la empresa distribuidora y, en consecuencia, la facturación derivada de la misma.

Por último, en la queja se indica que han transcurrido más de seis meses sin que se haya resuelto dicho recurso, por lo que se solicita su inmediata resolución.

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 la Dirección General de Industria con fecha 23 de diciembre de 2025 pide información *“al respecto del asunto al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia, por ser el órgano competente”*.

En el citado informe, que se adjunta, se indica que el 26 de enero de 2025, el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia desestimó sus pretensiones; y que el día 13 de marzo de 2025, XXX interpuso recurso de alzada solicitando la estimación de la reclamación formulada, pretendiendo anular la actuación de la empresa distribuidora y, consecuentemente, la facturación derivada de la misma.

Con fecha de 26 de enero de 2026 se dicta resolución del recurso de alzada en la que se estiman las alegaciones presentadas, notificándose a las partes.

Respecto al retraso, en relación con la demora en la tramitación de los procedimientos la información remitida alude a que se debe tanto al elevado volumen de reclamaciones presentadas como a la falta de personal para tramitar y resolver los recursos.

A la vista de lo informado, y al margen de que parece que la cuestión objeto de la queja ya se ha solucionado mediante la resolución estimatoria del recurso de alzada



interpuesto por XXX, la situación descrita nos lleva a formular a esa Consejería una serie de consideraciones, conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, modificada por Ley 11/2001 de 22 de noviembre, y por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

El recurso de alzada interpuesto el 13 de marzo de 2025 fue finalmente resuelto por la Administración el 1 de enero de 2026, si bien dicha resolución se dictó una vez superado ampliamente el plazo legalmente establecido para resolver y notificar, posiblemente como consecuencia de nuestra intervención, tras la petición de información efectuada por esta Institución en fecha 16 de diciembre de 2025.

En este sentido, el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece un plazo máximo de tres meses para dictar y notificar la resolución de los recursos de alzada.

La demora de más de 9 meses en que ha incurrido esa Administración, constituye una anomalía que afecta a la seguridad jurídica en las relaciones entre la Administración y los particulares, y es contraria al correcto funcionamiento de la Administración diseñado legalmente, ya que supone una vulneración de la obligación que tiene esa Administración local de contestar de forma expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados, recogida en el artículo 21 de la mencionada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, el artículo 29 de la misma Ley establece que *“Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos”*.

Del mismo modo, el artículo 20 de la Ley 2/2011, 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, dispone:

“1.- En los términos establecidos en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique resolución expresa de los procedimientos en los que tengan condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras o, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses, contados de acuerdo con lo dispuesto en dicha legislación.

2.- Los ciudadanos podrán conocer los motivos concretos del eventual retraso en la notificación de una resolución expresa”.



En definitiva, la falta de resolución en plazo del recurso de alzada denunciada constituye un incumplimiento del deber legal de resolver dentro del plazo legalmente establecido. Dicha situación supone una irregularidad procedimental que vulnera diversos principios que rigen la actuación administrativa, entre ellos, el principio de eficacia recogido en el artículo 103 de la Constitución Española, que establece que la Administración pública debe actuar con eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. La demora injustificada en la resolución de los recursos administrativos es incompatible con este principio, ya que evidencia un funcionamiento administrativo alejado de los estándares de diligencia y eficiencia exigidos por el ordenamiento jurídico.

Asimismo, el principio de buena administración, reconocido por la jurisprudencia y por el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducido por el Tratado de Lisboa, se recoge también como derecho en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, tal como se destaca en las Conclusiones de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo (2024); principio que implica el derecho de los ciudadanos a que sus asuntos sean tratados de forma imparcial, equitativa y dentro de un plazo razonable. La falta de resolución dentro del plazo legal constituye una manifestación contraria al principio de buena administración, al prolongar innecesariamente la incertidumbre jurídica del interesado.

También el principio de seguridad jurídica, garantizado por el artículo 9.3 de la Constitución Española, es contrario a la inactividad administrativa, máxime cuando el retraso en la resolución de recursos administrativos genera incertidumbre respecto de la situación jurídica del interesado.

Y, por último, el principio de servicio efectivo a los ciudadanos, amparado por el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que las Administraciones Públicas deben actuar de acuerdo con el principio de servicio efectivo a los ciudadanos. El retraso injustificado en la resolución de los recursos administrativos se aparta de este mandato, al impedir una respuesta administrativa ágil y adecuada a las pretensiones planteadas por los interesados.

En consecuencia, la falta de diligencia administrativa no solo contraviene las previsiones normativas del procedimiento administrativo común, sino que también afecta a garantías básicas del ciudadano frente a la actuación de la Administración.

Por lo tanto, en lo sucesivo, y en virtud del principio de mejora continua al que se refiere el artículo 5 h) de la Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, esa Consejería debe adoptar las medidas que permitan resolver los recursos de alzada en plazo.



Por otra parte, cabe señalar también que en la información remitida se justificaba la demora en la tramitación de los procedimientos tanto por el volumen de reclamaciones presentadas como por la falta de personal para tramitar y resolver los recursos interpuestos.

Esta Procuraduría no pretende ni puede aportar soluciones concretas para reducir el plazo de tramitación de las reclamaciones eléctricas y los correspondientes recursos que se derivan de su resolución, ya que ello se ha de realizar en ejercicio de la potestad auto-organizatoria de las administraciones públicas; ahora bien, parece evidente que se debe considerar la eventual falta de personal o de medios materiales en función del volumen de trabajo que genera su tramitación y resolución que constituye una carga de trabajo voluminosa, teniendo en cuenta además que los plazos legales establecidos tanto para su tramitación como para la resolución de los recursos que originen son de obligado cumplimiento.

Por todo ello, consideramos que esa Consejería debe adoptar las medidas que considere más oportunas para evitar retrasos como el que venimos analizando, entre ellas señaladamente el incremento de personal.

Asimismo, debe valorar, en última instancia y si fuera necesario, exigir la responsabilidad directa de los titulares de las unidades administrativas y personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, conforme dispone la regulación legal, y en todo caso, intentar 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 y resolución de los procedimientos, según proclama el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

“1. 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.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado”.

Finalmente, debemos dejar constancia también que el Procurador del Común se encuentra especialmente vinculado por lo dispuesto en el citado artículo 12.2 de la



Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, que dispone al respecto 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: Recordar a la Administración su deber legal de resolver expresamente y en plazo los recursos administrativos interpuestos por los ciudadanos.

SEGUNDA: Adoptar las medidas que permitan, en lo sucesivo, dar respuesta a los recursos y reclamaciones formuladas por los interesados conforme a los plazos previstos en la legislación vigente.

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 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