

Recordatorio de deberes legais dirixida á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía Industria e Innovación debido a irregularidades na subministración e facturación de enerxía eléctrica e falta de tramitación das súas reclamacións

Expediente: F.11.Q/9310/21

Santiago de Compostela, 17 de novembro de 2022

Sr. Vicepresidente :

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente ás irregularidades na subministración e facturación de enerxía eléctrica e falta de tramitación das súas reclamacións.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información esa Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Industria e Innovación que xa nola remitiu. No informe achegado por esa Administración sinálase o seguinte:

Asunto: Queixa de ...

O 09/11/2021 tivo entrada neste centro directivo a través do Rexistro Xeral da Xunta de Galicia, escrito da Valedora do Pobo relativo a queixa presentada por ..., na que manifesta a súa desconformidade pola falta de resolución de dúas reclamacións administrativas en materia de enerxía eléctrica presentadas o 30.06.2021 e 12.07.2021 e que tiñan que ver, respectivamente, cun corte na subministración de enerxía eléctrica e pola falta de facturación dende finais de abril do consumo eléctrico da reclamante, que foi requirido novamente con carácter urxente por esa institución o 09/12/2021.

Informe do 30/11/2021 da Dirección Xeral da Dirección Xeral de Planificación Enerxética e Recursos Naturais relativo a reclamación relativa ao corte na subministración de enerxía eléctrica, no que se xunta o informe do 22 de novembro de 2021 da Xefatura Territorial na Coruña da Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación.

Informe do 13/12/2021 do Instituto Galego de Consumo da Competencia relativo a reclamación pola falta de facturación dende finais de abril do consumo eléctrico.

Asunto: Falta de resolución de reclamación en materia de enerxía eléctrica

INFORME

Mediante escrito desa Institución de data 29 de outubro de 2021 (registro de saída 16923/21 do 3 de novembro de 2021) e con entrada no registro xeral da Xunta de Galicia do 9 de novembro de 2021, recíbese nesta dirección xeral unha queixa presentada por ..., tramitada co número de queixa E.11.Q/9310/21, na que manifesta a súa desconformidade pola falta de resolución de dúas reclamacións administrativas en materia de enerxía eléctrica presentadas o 30.06.2021 e 12.07.2021, e que tiñan que ver, respectivamente, con un corte na subministración de enerxía eléctrica e pola falta de facturación dende finais de abril do consumo eléctrico da reclamante.

Dentro das competencias desta dirección xeral está a atención á reclamación relativo ao corte da subministración de enerxía eléctrica, e que será a que se refire este informe.

Así, de acordo coa información remitida pola Área de Reclamacións da Xefatura Territorial na Coruña da Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación, consta que, efectivamente, a reclamante presentou un escrito de reclamación o 30.06.2021 polo corte da subministración eléctrica que deu lugar a apertura do procedemento de reclamación en materia de enerxía eléctrica co número de expediente .., e no que se cumpriron os seguintes fitos na súa tramitación:

- 05.07.2021: Apertura de expediente ...*
- 08.07.2021: Notificación da apertura do expediente á interesado*
- 08.07.2021: Traslado da reclamación á UFD Distribución, SA para que informe sobre o contido da reclamación e presente as alegacións oportunas*
- 25.10.2021: Reiteración da petición de informe a UFD Distribución, SA*
- 10.11.2021. Contestación de UFD Distribución, SA, a petición de informe.*
- 16.11.2021. Envío á interesada da información presentada por UFD Distribución, SA, para que formule as alegacións que considere.*

No momento de asinar este informe o procedemento de reclamación iniciado na Xefatura Territorial da Coruña está aberto e pendente de resolución.

Esta dirección xeral informará a esa Institución da finalización do procedemento cando este se produza, achegando a resolución que se emita ao efecto, para o seu coñecemento.

Xúntase con este escrito o informe do 22 de novembro de 2021 da xefa de sección da área de Reclamacións da Xefatura Territorial na Coruña desta Vicepresidencia, sobre a tramitación realizada con respecto á reclamación en materia de enerxía eléctrica instada pola interesada (e neste caso, reclamante).

Para calquera información adicional, estamos á súa disposición. Na confianza de que a contestación remitida resulte do seu interese e responda á súa solicitude, aproveito a ocasión para saudala atentamente.

Expediente Queixa Valedora: E.11.Q/9310/21

Asunto: Informe sobre tramitación reclamación

Reclamante: ...

En relación á súa solicitude de informe sobre os trámites realizados no expediente aberto a raíz da reclamación presentada por ..., infórmolle do seguinte:

Con data 30/06/2021, ... presentou, a través do procedemento IN635A, unha reclamación contra UFD Distribución Electricidad, S.A. Neta solicita unha indemnización económica e que se valore a procedencia da apertura dun expediente sancionador polos cortes de subministración eléctrica sen previo aviso que se produciron na subministración eléctrica da súa vivenda sita no concello de Valdoviño. O día 5/07/2021 ábrese o expediente IN635A 2021/150-1. Este inicio se notifica á interesada que acepta a notificación o 08/07/2021.

Trasládase a reclamación a UFD Distribución, S.A. para que informe sobre o contido da reclamación e presente as alegacións oportunas. Por parte da empresa distribuidora se acepta esta notificación o 08/07/2021. Á vista de que a distribuidora non contesta á reclamación, con data 25/10/2021 reitérase esta petición.

O 10/11/2021 UFD contesta á reclamación. No seu escrito facilita os datos sobre as interrupcións da subministración eléctrica que se produciron na zona onde está ubicada a subministración da reclamante. Esta información ponse a disposición da Sra. ...para que presente as alegacións que considere convenientes. A notificación foi aceptada pola reclamante o 16 de novembro. A xefa de sección ...

INFORME 309/21

Expediente: ...

Reclamante: ...Entidade reclamada: Regsiti

Con motivo do escrito recibido neste servizo do Instituto Galego do Consumo e da Competencia e que foi remitido polo Valedor do Pobo, cómpre informar o seguinte:

De acordo coas funcións e competencias atribuídas a este organismo segundo o artigo 4 do Decreto 118/2016, de 4 de agosto, polo que se crea o Instituto Galego do Consumo e da Competencia e se aproban os seus estatutos, comunicóuselle á entidade reclamada a existencia da reclamación obxecto de informe, ao tempo que se lle fixo unha proposta de mediación para tratar de acadar un acordo satisfactorio para a parte reclamante.

O 05.10.2021 e 18.10.2021 a empresa remite cartas intermedias nas que nos informa que están tratando de resolver a incidencia.

O 09.11.2021 a empresa transmítenos o que lle comunicaron á reclamante no seu domicilio con copia das factura emitidas entre o 01.06.2021 e 12.10.2021 indicándonos que contactaron con ela acordaron o pago fraccionado en 5 mensualidades.

A súa vez, dende a Unidade de Consumo remítenselle á parte reclamante as alegacións feitas pola entidade reclamada.

ANTECEDENTES

Revisada a queixa e tamén valorados os informes da administración remitidos a esta Institución, resulta que foron tramitados pola administración dous expedientes, un pola falta de facturación do consumo eléctrico contra a empresa comercializadora de electricidade Regsiti. E o outro no que se solicitaba a apertura dun expediente sancionador e unha indemnización económica polo corte de subministración eléctrica contra a distribuidora eléctrica UDF.

1.- Respecto do procedemento de reclamación pola falta de facturación do consumo eléctrico contra a empresa comercializadora de electricidade Regsiti, iniciouse a tramitación ante o Instituto Galego de Consumo e da Competencia. Este comunicoulle a entidade reclamada (Regsiti) a iniciación do procedemento pola reclamación. Ó mesmo tempo se realizou unha proposta de mediación para acadar un acordo satisfactorio para vostede. Despois a empresa (Regsiti) remite cartas manifestando que está tratando de resolver a incidencia. Con

posterioridade manifesta que se comunicaron a interesada no seu domicilio con copia das facturas emitidas entre xuño e decembro do 2021 indicando que contactaran coa interesada acordando con ela o pago fraccionado en cinco mensualidades.

2.- Respecto do procedemento no que solicitaba a apertura de expediente sancionador e indemnización económica polo corte de subministración eléctrica contra a distribuidora eléctrica UDF, a administración iniciou o procedemento sancionador requirindo a empresa o informe pertinente respecto das incidencias padecidas pola interesada, reiterando dita solicitude de informe a UDEF e que foi remitida e da que se dou traslado para alegacións no seu caso. Según manifesta a Xefatura Territorial este expediente segue a súa tramitación e cando se dite resolución de finalización do procedemento esta será comunicada tamén a esta Institución.

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, pódese entender que dos dous procedementos iniciados por esa aínda non se atopa resolto procedemento iniciado por reclamación a entidade Regsiti que se esta a tramitar no IGCC.

Polo anterior, convén recordar aquí a obrigatoriedade das administracións publicas de dar resposta as peticións e cuestións que lle plantexen os cidadáns o que nos leva a facer as seguintes:

CONSIDERACIONES

PRIMEIRA.- Segundo o disposto no artigo 21 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas :

- A Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en tódolos procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación, exceptuándose os supostos de terminación do procedemento por pacto ou convenio, así coma os procedementos relativos ao exercicio de dereitos sometidos unicamente ao deber de declaración responsable ou comunicación á Administración.
- O prazo máximo no que debe notificarse a resolución expresa será o fixado pola norma reguladora do correspondente procedemento, si ben este prazo non poderá exceder de seis meses salvo que unha norma con rango de Lei estableza un maior ou así veña previsto no Dereito da Unión Europea.

- Cando as normas reguladoras dos procedementos non fixen o prazo máximo , este será de tres meses.

-O persoal ao servizo das Administracións Públicas que teñan ao seu cargo o despacho dos asuntos, así coma os titulares dos órganos administrativos competentes para instruír e resolver sos directamente responsables, no ámbito das súas competencias, do cumprimento da obriga legal de ditar resolución expresa en prazo.

O incumprimento de dita obriga dará lugar á esixencia de responsabilidade disciplinaria , sen prexuízo da que houbera lugar de acordo coa normativa aplicable.

SEGUNDA.- Pola súa banda o artigo 29 da xa citada Lei 39/2015, de 1 de outubro, establece que os termos e prazos establecidos nesa e noutras leis obrigan ás autoridades e persoal ao servizo das Administracións Públicas competentes para a tramitación dos asuntos .

TERCEIRA.- Destacar tamén que tanto o artigo 103 da Constitución Española como o artigo 3 da Lei 40/2015, o 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público establecen que a Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa con sometemento pleno á Lei e ao Dereito.

Por todo o exposto ata agora considérase necesario , en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía Industria e Innovación o seguinte:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGAIS

Recordámoslle que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Se non se obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se consegue.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo