

Recordatorio de deberes legales dirigida a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía Industria e Innovación debido a Irregularidades en el suministro y facturación de energía eléctrica y falta de tramitación de sus reclamaciones

Expediente: F.11.Q/9310/21

Santiago de Compostela, 17 de noviembre de 2022

Sr. Vicepresidente :

En esta institución se inició expediente de queja a consecuencia de su escrito referente a las irregularidades en el suministro y facturación de energía eléctrica y falta de tramitación de sus reclamaciones.

Ante eso requerimos, como usted sabe, información esa Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Industria e Innovación que ya nos la remitió. En el informe acercado por esa Administración se señala el siguiente:

Asunto: Queja de

El 09/11/2021 tuvo entrada en este centro directivo a través del Registro General de la Xunta de Galicia, escrito de la Defensora del Pueblo relativo a queja presentada por ..., en la que manifiesta su disconformidad por la falta de resolución de dos reclamaciones administrativas en materia de energía eléctrica presentadas el 30.06.2021 y 12.07.2021 y que tenían que ver, respectivamente, con un corte en el suministro de energía eléctrica y por la falta de facturación desde finales de abril del consumo eléctrico de la reclamante, que fue requerido nuevamente con carácter urgente por esa institución el 09/12/2021.

Informe del 30/11/2021 de la Dirección General de la Dirección General de Planificación Energética y Recursos Naturales relativo a reclamación relativa al corte en el suministro de energía eléctrica, en el que se junta el informe de 22 de noviembre de 2021 de la Jefatura Territorial en A Coruña de la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación.

Informe del 13/12/2021 del Instituto Gallego de Consumo de la Competencia relativo a reclamación por la falta de facturación desde finales de abril del consumo eléctrico.

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

INFORME

Mediante escrito de esa Institución de fecha 29 de octubre de 2021 (registro de salida 16923/21 de 3 de noviembre de 2021) y con entrada en el registro general de la Xunta de Galicia de 9 de noviembre de 2021, se recibe en esta dirección general una queja presentada por ..., tramitada con el número de queja Y.11.Q/9310/21, en la que manifiesta su disconformidad por la falta de resolución de dos reclamaciones administrativas en materia de energía eléctrica presentadas el 30.06.2021 y 12.07.2021, y que tenían que ver, respectivamente, con un corte en el suministro de energía eléctrica y por la falta de facturación desde finales de abril del consumo eléctrico de la reclamante.

Dentro de las competencias de esta dirección general está la atención a la reclamación relativo al corte del suministro de energía eléctrica, y que será la que se refiere este informe.

Así, de acuerdo con la información remitida por el Área de Reclamaciones de la Jefatura Territorial en A Coruña de la Vicepresidencia segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación, consta que, efectivamente, la reclamante presentó un escrito de reclamación el 30.06.2021 por el corte del suministro eléctrico que dio lugar a apertura del procedimiento de reclamación en materia de energía eléctrica con el número de expediente .., y en el que se cumplieron los siguientes hitos en su tramitación:

- 05.07.2021: Apertura de expediente ...*
- 08.07.2021: Notificación de la apertura del expediente a la interesado*
- 08.07.2021: Traslado de la reclamación a la UFD Distribución, SANA para que informe sobre el contenido de la reclamación y presente los alegatos oportunos*
- 25.10.2021: Reiteración de la petición de informe a UFD Distribución, SANA*
- 10.11.2021. Contestación de UFD Distribución, SANA, la petición de informe.*
- 16.11.2021. Envío a la interesada de la información presentada por UFD Distribución, SANA, para que formule los alegatos que considere.*

En el momento de firmar este informe el procedimiento de reclamación iniciado en la Jefatura Territorial de A Coruña está abierto y pendiente de resolución.

Esta dirección general informará la esa Institución de la finalización del procedimiento cuando este se produzca, acercando la resolución que se emita al efecto, para su conocimiento.

Se junta con este escrito el informe de 22 de noviembre de 2021 de la jefa de sección del área de Reclamaciones de la Jefatura Territorial en A Coruña de esta Vicepresidencia, sobre la tramitación realizada con respeto a la reclamación en materia de energía eléctrica instada por la interesada (y en este caso, reclamante).

Para cualquier información adicional, estamos a su disposición. En la confianza de que la contestación remitida resulte de su interés y responda a su solicitud, aprovecho la ocasión para saludarla atentamente.

Expediente Queja Defensora: Y.11.Q/9310/21

Asunto: Informe sobre tramitación reclamación

Reclamante: ...

En relación a su solicitud de informe sobre los trámites realizados en el expediente abierto la raíz de la reclamación presentada por ..., le informo del siguiente:

Con fecha 30/06/2021, ... presentó, a través del procedimiento IN635La, una reclamación contra UFD Distribución Electricidad, S.A. Neta solicita una indemnización económica y que se valore el origen de la apertura de un expediente sancionador por los cortes de suministro eléctrico sin previo aviso que se produjeron en el suministro eléctrico de su vivienda sita en el ayuntamiento de Valdoviño. El día 5/07/2021 se abre el expediente IN635A 2021/150-1. Este inicio se notifica a la interesada que acepta la notificación el 08/07/2021.

Se traslada la reclamación a UFD Distribución, S.A. para que informe sobre el contenido de la reclamación y presente los alegatos oportunos. Por parte de la empresa distribuidora se acepta esta notificación el 08/07/2021. A la vista de que la distribuidora no contesta a la reclamación, con fecha 25/10/2021 se reitera esta petición.

O 10/11/2021 UFD contesta a la reclamación. En su escrito facilita los datos sobre las interrupciones del suministro eléctrico que se produjeron en la zona donde está ubicada el suministro de la reclamante. Esta información se ponen a la disposición de la Sra. ...para que presente los alegatos que considere convenientes. La notificación fue aceptada por la reclamante el 16 de noviembre. La jefa de sección ...

INFORME 309/21

Expediente: ...

Reclamante: ...Entidad reclamada: Regsiti

Con motivo del escrito recibido en este servicio del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia y que fue remitido por el Defensor del Pueblo, hace falta informar el siguiente:

De acuerdo con las funciones y competencias atribuidas a este organismo segundo el artículo 4 del Decreto 118/2016, de 4 de agosto, por lo que se crea el Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia y se aprueban sus estatutos, se le comunicó a la entidad reclamada la existencia de la reclamación objeto de informe, al tiempo que se le hizo una propuesta de mediación para tratar de conseguir un acuerdo satisfactorio para la parte reclamante.

El 05.10.2021 y 18.10.2021 la empresa remite cartas intermedias en las que nos informa que están tratando de resolver el incidente.

El 09.11.2021 la empresa los transmiten lo que le comunicaron a la reclamante en su domicilio con copia de las factura emitidas entre lo 01.06.2021 y 12.10.2021 indicándonos que contactaron con ella acordaron el pago fraccionado en 5 mensualidades.

Su vez, desde la Unidad de Consumo se le remiten aparte reclamante los alegatos hechos por la entidad reclamada.

ANTECEDENTES

Revisada la queja y también valorados los informes de la administración remitidos a esta Institución, resulta que fueron tramitados por la administración dos expedientes, uno por la falta de facturación del consumo eléctrico contra la empresa comercializadora de electricidad Regsiti. Y el otro en el que se solicitaba la apertura de un expediente sancionador y una indemnización económica por el corte de suministro eléctrico contra la distribuidora eléctrica UDF.

1.- Respeto del procedimiento de reclamación por la falta de facturación del consumo eléctrico contra la empresa comercializadora de electricidad Regsiti, se inició la tramitación ante el Instituto Gallego de Consumo y de la Competencia. Este le comunicó a la entidad reclamada (Regsiti) la iniciación del procedimiento por la reclamación. Al mismo tiempo se realizó una propuesta de mediación para conseguir un acuerdo satisfactorio para usted.

Después la empresa (Regsi) remite cartas manifestando que está tratando de resolver el incidente. Con posterioridad manifiesta que se comunicaron la interesada en su domicilio con copia de las facturas emitidas entre junio y diciembre del 2021 indicando que habían contactado con la interesada acordando con ella el pago fraccionado en cinco mensualidades.

2.- Respeto del procedimiento en el que solicitaba la apertura de expediente sancionador e indemnización económica por el corte de suministro eléctrico contra la distribuidora eléctrica UDF, la administración inició el procedimiento sancionador requiriendo la empresa el informe pertinente respecto de los incidentes padecidos por la interesada, reiterando dita solicitud de informe a UDEF y que fue remitida y de la que se doy traslado para alegatos en su caso. Según manifiesta la Jefatura Territorial este expediente sigue su tramitación y cuando se dicte resolución de finalización del procedimiento esta será comunicada también la esta Institución.

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación allegada por la persona que promovió este expediente y del que se manifiesta en el informe de la administración, se puede entender que de los dos procedimientos iniciados por esa aida no se encuentra resuelto procedimiento iniciado por reclamación a entidad Regsi que se esta a tramitar en el IGCC.

Por el anterior, conviene recordar aquí la obligatoriedad de las administraciones publicas de dar respuesta las peticiones y cuestiones que le planteen los ciudadanos lo que nos lleva a hacer las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA.- Segundo el dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas :

- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquier que sea su forma de iniciación, exceptuándose los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.

- El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, sí bien este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca un mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

- Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no hicieran el plazo máximo , este será de tres meses.

-El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento del deber legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicho deber dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria , sin perjuicio de la que había habido lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

SEGUNDA.- Por su parte el artículo 29 de la ya citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que los términos y plazos establecidos en esa y en otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos .

TERCERA.- Destacar también que tanto el artículo 103 de la Constitución Española como el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establecen que la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento pleno a la Ley y al derecho.

Por todo el expuesto hasta ahora se considera necesario , en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Defensor del Pueblo, hacer llegar la esa Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía Industria e Innovación el siguiente:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Le recordamos que en la tramitación de los expedientes deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución estando obligado a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos.

Le agradezco de antemano la acogida al manifestado en esta resolución del Defensor del Pueblo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también se es el caso.

Si no se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que el Defensor del Pueblo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Lo saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Defensora del Pueblo