

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2103532</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Bono social térmico. Impago
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) (...), presentó un escrito el 04/11/2021 al que se le asignó el número de queja 2103532.

En su escrito manifestaba que aunque solicitó la ayuda del Bono Social Térmico (BST) de 2020 aún no había recibido respuesta alguna por parte de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, habiendo reclamando el pago de nuevo el pasado mes de octubre.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática podría afectar a los derechos reconocidos a las personas más vulnerables, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Consideramos que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2103532, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos de la Conselleria citada que nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto dispondría de un plazo de un mes.

A tenor de ello el 07/11/2021 solicitamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que nos informase sobre la gestión en su conjunto del Bono Social Térmico, si es esa Conselleria la competente en ello, cómo se ha de solicitar y ante qué administración, requisitos, plazos... Además de indicarnos si se resolvió este Bono en 2020 y si se está resolviendo ya el del 2021; y si es posible solicitar, con efectos retroactivos, el Bono de 2020 acreditando que se cumplían los requisitos. Esto aparte de cualquier otra consideración que estime oportuna sobre esta cuestión.

Y en particular, requerimos información sobre si le constaba que el interesado en esta queja es beneficiario de dicho Bono y que no ha percibido prestación alguna ni en el año 2020 ni en 2021, y sobre la situación de su expediente.

El 14/01/2022 recibimos el Informe de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática con el siguiente contenido:

En respuesta a su resolución de 7 de noviembre de 2021, con relación a la queja de número 2103532, esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática informa:

Tal y como se ha contestado por esta Vicepresidencia Segunda, en relación a la queja número 2101844, se ha acordado que sea el Instituto Valenciano de la Competitividad Empresarial la entidad de la Generalitat que asuma la gestión del bono social térmico, así como la correspondiente interlocución con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y, ya que las competencias para la gestión del bono social térmico han sido asumidas recientemente por el citado Instituto Valenciano de la Competitividad Empresarial (IVACE), dicha entidad está llevando a cabo todas las gestiones oportunas para, lo antes posible, hacer efectivas las ayudas en cuestión, en relación con los ejercicios 2020 y 2021, al objeto de que dichas ayudas lleguen a la mayor brevedad a sus beneficiarios.

Tras recibir esta información, trasladamos dicha información al interesado el 17/01/2022, y estimamos oportuno solicitar el 02/02/2022 informe al respecto a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

El 15/03/2022 recibimos el informe de dicha Conselleria y, entre otras consideraciones, nos comunicó lo siguiente:

- El Bono Social térmico (BST) es una ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables.
- Su otorgamiento está condicionado a la existencia de disponibilidad presupuestaria en el Ministerio de transición ecológica y reto demográfico.
- Son beneficiarios los que lo sean del Bono Social Eléctrico, por lo que no hay que realizar trámite ni solicitud previa.
- El importe puede variar cada año según la partida presupuestaria, el número de beneficiarios, el grado de vulnerabilidad y la zona climática.
- La gestión y el pago corresponde a las Comunidades Autónomas; excepcionalmente, el Ministerio realizó la gestión y pago del BST a cargo de los presupuestos de 2019.
- El BST con cargo al presupuesto de 2020 ya correspondía, gestión y pago, a las CC.AA.
- El BST con cargo al presupuesto de 2021 en la Comunidad Valenciana lo gestionará y pagará el IVACE.
- Las CC.AA. pueden ampliar la cuantía otorgada con cargo a sus propios presupuestos.

Y por lo que se refiere al caso concreto que nos ocupa en este expediente de queja:

B. (...) hasta la fecha se han debido de gestionar y pagar los siguientes BST:

B-1. BST con cargo al presupuesto de 2019 (BST-2019), cuya gestión y pago realizó directamente el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico; y cuyos beneficiarios fueron los consumidores que eran beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2018.

B-2. BST con cargo al presupuesto de 2020 (BST-2020), para cuya gestión y pago, que ya correspondió realizar a las CA+CEA, no se designó a IVACE como entidad colaboradora para llevarla a cabo; y cuyos beneficiarios fueron los consumidores que eran beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2019.

B-3. BST con cargo al presupuesto de 2021 (BST-2021), para cuya gestión y pago en la Comunitat Valenciana, se ha designado a IVACE como entidad colaboradora para llevarla a cabo; y cuyos beneficiarios son los consumidores que eran beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2020.

(...)

**C) (...) el encargo que recibió IVACE en diciembre de 2021 se circunscribe exclusivamente a la gestión y pago del Bono Social Térmico con cargo al presupuesto del año 2021 (BST-2021).**

D) En lo que se refiere a la gestión del Bono Social Térmico con cargo al presupuesto del año 2021 (BST-2021), les informamos que en estos momentos se están recabando los datos de los beneficiarios en la Comunitat Valenciana a las empresas Comercializadoras de Referencia, cuyo número asciende a casi 162.000 consumidores, según el recuento inicial facilitado por la Secretaría de Estado de Energía, del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Y, dentro de unas semanas, se tiene previsto enviar las preceptivas notificaciones a todos ellos, donde se les comunicará su condición de beneficiarios del BST-2021 y se les concederá un plazo para poder ejercer su derecho a renunciar a la ayuda, que por dicho concepto en cada caso les corresponda, como paso previo al abono de la misma.

En el caso de que las empresas Comercializadoras de Referencia no aporten el IBAN de la cuenta bancaria de algún beneficiario del BST-2021, porque no tenga domiciliado el pago de la factura eléctrica, en la notificación que reciba se le requerirá además que facilite el IBAN de la cuenta bancaria de su titularidad, o de alguien a quien autorice, donde efectuar la correspondiente transferencia.

Se puede consultar toda la información correspondiente al BST-2021 en la página web de IVACE, en el enlace:

<https://www.ivace.es/index.php/es/ayudas/bono-social-termico-2021>

E) Por último, en relación con la situación del interesado en esta queja, les podemos confirmar que es beneficiario del BST-2021, de acuerdo con los datos que nos han facilitado las empresas Comercializadoras de Referencia.

Y en cuanto al BST-2020, de acuerdo con lo indicado en el último párrafo del apartado C), no se ha realizado ninguna actuación, no se dispone de dato alguno de sus beneficiarios y, por lo tanto, no podemos confirmar que sea beneficiario del mismo

Este informe fue remitido a la persona interesada y en sus alegaciones acreditó que era receptor del bono social eléctrico en 2020 y 2021, por lo que esperaba que se le abonase el BST de ambas anualidades.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de bono social térmico de los años 2020 y 2021 que reclama el promotor de la queja.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de las administraciones lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, solicitamos que se consideren los argumentos, que exponemos a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2. Fundamentación legal

### 2.1 Regulación del Bono Social Térmico

Tal y como hemos comprobado en los informes citados, el artículo 5 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, establece que por bono social térmico se entiende el programa de concesión de ayudas directas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a la energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina. La ayuda a conceder tiene como finalidad compensar gastos necesarios para garantizar el suministro de energía o el apoyo a actuaciones de ahorro o mejora de la eficiencia energética a los consumidores vulnerables.

El artículo 10 de la citada norma regula el procedimiento para la determinación y pago del importe del Bono Social Térmico. En dicho artículo se señala que la gestión y pago de las ayudas corresponderá a las Comunidades Autónomas, las cuales realizarán el pago en la forma que estimen más procedente de acuerdo con sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios.

Este Real Decreto-Ley entró en vigor al día siguiente de su publicación en el BOE, por tanto, está vigente desde el 07/10/2018.

Sin embargo, las ayudas correspondientes a 2019 fueron gestionadas por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico en previsión de posibles desajustes y falta de agilidad desde las administraciones autonómicas. Dicha ayuda se abonó sin que tengamos conocimiento de problemas por falta de pago.

En el Informe recibido de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo se nos trasladan acuerdos y resoluciones que designan al IVACE como gestor del BST pero sólo a partir del 2021.

Pero nada se indica respecto al BST correspondiente al año 2020.

## 2.2 Obligación de la administración de resolver en plazo y efectos del silencio administrativo

La obligación de la administración de resolver en plazo y los efectos del silencio administrativo quedan recogidos en los artículos 21 y 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## 3. Conclusiones

A la vista de todo lo informado, podemos concluir lo siguiente en relación al expediente de Bono Social Térmico sobre el que trata esta resolución:

- La persona interesada percibió el BST de 2019, año en el que fue el Ministerio quien lo gestionó y pago.
- El interesado no ha percibido, en marzo de 2022, el BST correspondiente a 2020 y 2021, años en los que la gestión y pago de dicha ayuda corresponde a la Generalitat Valenciana, concretamente al IVACE, al menos en 2021.
- Desde que se aprobó el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, que regula esta ayuda y, a pesar de que se establece que las CC.AA. serán las competentes para la gestión y el pago, la Generalitat Valenciana no logra concretar qué departamento asume dichas tareas hasta finales de 2021, dejando en un grave "vacío" la tramitación de las ayudas BST de 2020.
- La Conselleria de Economía Sostenible ha manifestado que se encuentra gestionando los trámites para realizar el abono del BST correspondiente al presupuesto de 2021, pero subraya que no tiene encargo alguno de realizar lo mismo respecto al año 2020.
- Es comprensible que se esté gestionando en este momento el BST del año 2021, pero **sorprende y es causa de preocupación la falta de asignación de competencias dentro de la Generalitat para asumir la gestión y el pago del BST de 2020.**
- Las demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de 2020 agravan la situación de pobreza y exclusión social de las personas beneficiarias, máxime en el momento actual en el que las consecuencias de la emergencia sanitaria y social provocada por la pandemia de la Covid-19 inciden especialmente en la población más desfavorecida.

## 4. Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo:**

1. **RECOMENDAMOS** que agilice el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de Bono Social Térmico al objeto de lograr que se resuelvan las ayudas en el primer trimestre del año siguiente al presupuesto que le es imputable.

2. **SUGERIMOS** que asuma la gestión del BST correspondiente al año 2020 si se produjeron las transferencias correspondientes desde el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico. Si se han producido dichas transferencias no sería comprensible que, por no actuar con la diligencia debida la propia Generalitat asignando qué departamento autonómico era el competente para la tramitación de las ayudas, se hubieran perdido dichos fondos. Si no fue así, le sugerimos que inste al propio Ministerio a resolver con carácter retroactivo la gestión y el pago de los BST de 2020 a la mayor brevedad posible.
3. **SUGERIMOS** que resuelva el expediente de BST del interesado correspondiente a 2021 cuanto antes y proceda de igual manera respecto al del 2020, o indique qué organismo o departamento ha de asumir o ha asumido la resolución de estos expedientes.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana