

"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

Queja	2103998
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Impago bono térmico social
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 13/12/2021, la persona promotora de la queja, nos presentó un escrito. En esencia, expone que se ha dirigido a diversas instancias de la Generalitat solicitando el pago del bono social térmico correspondiente al año 2020, sin que hasta el momento ninguna de ellas le haya informado acerca de éste.

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 Informes recibidos de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo en el transcurso de otras quejas 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, circunstancia que está generando numerosos problemas a los potenciales beneficiarios de esta ayuda.

1.2. El 08/04/2022 se dicta la resolución de inicio de investigación en la que se requiere a Presidencia de la Generalitat Valenciana y a la Conselleria de que, en el plazo de un mes, emita un informe acerca de las siguientes cuestiones:

A la Presidencia de la Generalitat:

- Referencia o copia de la disposición que asigna al IVACE como gestor y pagador del Bono Social Térmico.
- Motivos por los cuales no se estima al IVACE como competente para abonar el BST del año 2020, y a quién se ha asignado para tramitar y abonar el BST del 2020.
- Si se recibieron los importes correspondientes para efectuar los pagos de 2020 desde el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico. Si no fuera así, indique si se han reclamado y cuándo.

A la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo:

- Indique si al IVACE sólo se le ha asignado el pago del BST del 2021, quién ha establecido dicha directriz, cuándo y cómo.
- Informe sobre el pago del BST 2021 en estos momentos. Presupuesto con el que se cuenta, si ya se ha empezado a hacer efectivo dicho abono, a cuántas personas va a beneficiar e importes a percibir.

1.3. El 03/05/2022 se registra el informe remitido por Presidencia de la Generalitat Valenciana. En esencia, expone lo siguiente respecto a las cuestiones planteadas en la petición de informe:

- No corresponde a la Presidencia de la Generalitat adoptar o controlar las disposiciones por las que se hayan podido asignar al IVACE las funciones de gestión y pago del Bono Social Térmico, ni tiene conocimiento de cuál es el órgano competente para la tramitación y pago del bono de 2020.
- Las competencias en materia de energía corresponden a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.
- El IVACE es una entidad de derecho público adscrita a la conselleria competente en materia de industria.
- A la citada Conselleria le corresponde gestionar las ayudas del BST y a la que le corresponde adoptar cuantas medidas organizativas estime convenientes para su ejecución.
- En cuanto a la cuestión relativa a la recepción de los importes destinados a los pagos de 2020, tampoco corresponde a la Presidencia el control de ingresos y gastos del resto de Departamentos del Consell. Dicha información podrá ser facilitada por el departamento receptor de los fondos y responsable de su gestión o por la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

1.4. Hasta el momento, no se ha recibido la información solicitada a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, ni se ha solicitado por ésta la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2. Consideraciones.

El objeto de la queja viene constituido por el impago al interesado del bono social térmico correspondiente al año 2020, así como la falta de información respecto al órgano que tiene atribuida la gestión de éste.

El Decreto 5/2019, de 16 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determina el número y la denominación de las consellerías, y sus atribuciones, indica en su artículo 2 que la Presidencia de la Generalitat tiene entre sus competencias el “impulso de la acción interdepartamental del Consell”, motivo por el cual en el transcurso de esta queja nos dirigimos a esta consellería buscando respuesta a la incertidumbre existente en la tramitación, gestión y pago del Bono Social Térmico de 2020.

Sin embargo, de la respuesta recibida en el informe de Presidencia comprobamos que no se nos traslada más información que la que ya disponíamos. Es decir, que corresponde a la Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, a través de la entidad IVACE, la gestión de la ayuda del BST, pero no se nos indica, ni se apunta intención de clarificar la situación, si al IVACE le corresponde la gestión del BST del año 2020, objeto final de esta queja.

En ese mismo Decreto 5/2019, se indican, entre otras, las siguientes competencias de las distintas Consellerías:

- Artículo 3, Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas: “políticas de prestación social”.
- Artículo 4, Vicepresidencia Segunda y Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática: “sostenibilidad energética habitacional”.
- Artículo 9, Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo: “energía”.

Es decir, posiblemente cualquiera de las anteriores consellerías podía haber sido elegida para la tramitación, gestión y pago del BST. De hecho durante 2020 y hasta finales de 2021 ninguna de estas Consellerías consideraba que le correspondía abordar estas ayudas, retrasándose la acción de la Generalitat sobre el BST.

La Vicepresidencia Segunda y Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática nos indicó, a través de un informe fechado el 12/01/2022 en el transcurso de otra queja con similar objetivo lo siguiente:

..., 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 la 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.

De hecho, previamente, el 26/11/2021 el Director General de Coordinación Institucional de la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática remite la siguiente carta a la directora del IVACE:

La gestió del Bo Social Tèrmic com a mesura d'assistència social destinada a pal·liar la pobresa energètica en el consum d'energia tèrmica domèstica es troba regulada en el Reial Decret-llei 15/2018, de 5 d'octubre, de mesures urgents per a la transició energètica i la protecció dels consumidors competència de la Subdirecció General d'Hidrocarburs i Nous Combustibles, de la Secretaria d'Estat d'Energia, del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

D'acord amb l'article 10 del citat Reial Decret-Llei, correspon a cada Comunitat Autònoma la gestió i tramitació del pagament de les ajudes en que es desenvolupa el bo social

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, aquesta matèria es troba recollida en la Llei 3/2017, de 3 de febrer, per a pal·liar i reduir la pobresa energètica (electricitat, aigua i gas) en la Comunitat Valenciana. En aquesta llei es dicta en ús de les competències exclusives de serveis socials i defensa del consumidor i de l'usuari que l'article 49 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribueix a la Generalitat Valenciana, així com en el marc de les obligacions que corresponen als poders públics establerts pels articles 51.1 i 128.1 CE.

Com s'observa, les accions per a pal·liar la pobresa energètica atenen a col·lectius vulnerables en quant a acció social i en la seua faceta de consumidors, per tant excedeixen les accions atribuïdes a la Vicepresidència Segona i Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

Per tal d'afavorir la tramitació del Bo Social Tèrmic i que aquestes ajudes arriben així a les persones i unitats de convivència que ho necessiten, i en base a les converses mantingudes entre el Vicepresident Segon i Conseller d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica i el Conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, es considera que el més apropiat és que siga l'Institut Valencià de la Competitivitat Empresarial l'entitat que assumisca la gestió i la corresponent interlocució amb el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic.

El que es trasllada per al seu coneixement i efectes oportuns.

Por tanto, según acuerdo de las dos Consellerias citadas, al margen de Presidencia y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se decide que corresponde al IVACE la gestión y pago del BST.

En informe remitido el 21/04/2022, dentro de la tramitación de otra queja similar, las tres Consellerias implicadas por razón de la materia (Igualdad, Vivienda y Economía), conjuntamente, nos comunicaban que "se están realizando las gestiones necesarias para la creación de una línea de crédito para el pago de las ayudas de 2020".

Por su parte, el IVACE, en un informe fechado el 26/04/2022, afirmaba lo siguiente, dejando entrever no sólo su sorpresa por tener que asumir este encargo sino la escasa idoneidad de tal encomienda:

En diciembre-2021 IVACE, tomando conciencia de la urgencia del caso, actuó con la mayor celeridad posible con el fin de impedir que se perdiera la asignación presupuestaria que para el BST-2021 tenía disponible el MTDRT; como, al parecer, sí ocurrió con la asignación presupuestaria del BST-2020.

Todo ello a pesar de que IVACE no tiene competencia directa sobre temas relacionados con el ámbito de los servicios sociales, consumidores vulnerables, ni pobreza energética; que más bien concilian con las labores y competencias de la actual Direcció General d'Emergència Habitacional, Funció Social de l'Habitatge i Observatori de l'Hàbitat i Segregació Urbana, de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

Por otra parte, en el vigente Reglamento de Organización y Funcionamiento de IVACE (ver Decreto 110/2021, de 6 de agosto, del Consell) solo se contempla la gestión y tramitación de ayudas al sector empresarial y en ningún caso se refiere a ayudas destinadas a personas físicas, que fueron reclamadas y asumidas al inicio de la legislatura por la mencionada Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

No corresponde a esta institución del Síndic de Greuges discutir ni enjuiciar decisiones del Consell en su reparto interno de competencias y atribuciones, pero sí nos corresponde evidenciar que una falta de coordinación y de eficacia en la adopción de decisiones ha conllevado no sólo una demora en el pago de la gestión y pago del BST de 2021 sino que ha creado una gran incertidumbre entre las personas más vulnerables sobre la percepción de la ayuda correspondiente al 2020.

De hecho, no hemos recibido respuesta a la siguiente cuestión: ¿se ha perdido la asignación presupuestaria que tenía disponible el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para el BST-2020?, y ¿es posible que ese sea el motivo por el que ahora se anda a la búsqueda de una línea de crédito para atender el pago de esas ayudas?

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y trabajo en la tramitación de esta queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 08/04/2022, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3. Resolución.

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente RESOLUCIÓN:

PRIMERO: Formular a Presidencia de la Generalitat las siguientes RECOMENDACIONES:

-. Que, como responsable de dar impulso a la acción interdepartamental al Consell, inste a las Consellerias involucradas en la protección y atención a las personas más vulnerables que resuelvan la gestión y pago del Bono Social Térmico de 2020 de manera urgente.

-. Que dé respuesta a la inquietud generada por la posible pérdida de la partida presupuestaria ministerial para atender el BST de 2020, según indica el propio IVACE, indicándonos si le consta que se ha producido esta situación y medios dispuestos para subsanarla, recabando la información del departamento que estime competente.

-. Que articule las disposiciones oportunas para que el promotor de esta queja, junto con otras personas, puedan percibir la ayuda del BST de 2020 que les corresponde al cumplir los requisitos fijados normativamente.

SEGUNDO: Formular a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo las siguientes RECOMENDACIONES:

-. Que finalice el pago del BST del 2021 y nos indique si desde el IVACE, finalmente, se va a gestionar y pagar el BST de 2020, si hay línea presupuestaria para ello, y cuál es.

-. Que nos indique qué respuesta están dando desde el IVACE a las reclamaciones y quejas de las personas más vulnerables que desconocen quién y cuándo se les abonará no ya el BST de 2021, que está en marcha, sino el BST de 2020.

TERCERO: Efectuar a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo **RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** que se extrae del artículo 37 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando.

CUARTO: Notificar a Presidencia de la Generalitat y a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo la presente resolución, para que, en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de la recomendación contenida en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

QUINTO: Notificar la presente resolución a la persona promotora de la queja.

SEXTO: Publicar la presente resolución en la página web de la institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana