

"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	2301050	
Materia	Servicios sociales	
Asunto	Bono Social Térmico 2020, 2021, 2022. Impago prestaciones económicas	
Actuación	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, D. (...), con domicilio en Alicante (Alicante), presentó un escrito, registrado el 24/03/2023, al que se le ha asignado el número de queja 2301050.

En su escrito manifestaba que su familia es perceptora del bono social térmico (BST), siendo la titular su esposa, cuya representación acredita en esta queja.

Se les abonó el BST de 2019, pero no los de los años siguientes. El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) les comunicó que les habían concedido el del año 2021 (132,67 euros), pero no se les había abonado ni ese ni los pagos del 2020 ni del 2022.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, a través del IVACE, podría afectar a los derechos reconocidos a las personas en situación de vulnerabilidad.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 28/03/2023 solicitamos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Por qué no les han abonado el Bono Social Térmico de 2021 que ya les han reconocido a esta familia?, ¿cuándo se prevé el abono?
2. ¿Por qué no han tramitado el Bono Social Térmico correspondiente a los años 2020 y 2022?, ¿Cuándo prevé hacerlo?

El bono social térmico viene regulado en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores (BOE nº 242, de 06/10/2018), en concreto en sus artículos 5-11 y en la Disposición Adicional 9ª.

Son beneficiarios del bono social térmico los consumidores que lo sean del bono social de electricidad a 31 de diciembre del año anterior, sin necesidad de solicitud previa. El Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MTERD) transferirá los importes a las Administraciones competentes para su pago.

El bono social térmico de 2019 lo gestionó y tramitó el propio Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, pero el bono social térmico 2020 y de los años siguientes ya correspondía hacerlo a las comunidades autónomas.

Tras la tramitación de numerosas quejas en el año 2022 por impago de la citada ayuda, la Generalitat Valenciana, a través de Presidencia, estableció, no sin contradicciones entre los distintos departamentos de la Administración, que correspondía a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, a través del IVACE, gestionar, tramitar y abonar el bono social térmico a partir del año 2020, inclusive. De hecho, a finales de 2022, el Síndic de Greuges procedió al cierre de las quejas presentadas por impagos del BST, al estimar que en breve se iniciaría el abono, no sólo del correspondiente al año 2021, que fue el primero en ser asumido, sino del de 2020 y del 2022 y siguientes años.

Sin embargo, seis meses después estamos empezando a recibir de nuevo quejas de ciudadanos comunicándonos que continúan sin cobrar el BST de algunas anualidades atrasadas.

El 19/05/2023 recibimos el informe de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo en respuesta a nuestra petición de información, del cual destacamos, por lo que respecta a esta queja, lo siguiente:

II.2 RELACIÓN DE BONOS SOCIALES TÉRMICOS HASTA LA FECHA

Por consiguiente, teniendo en cuenta lo indicado en anteriores apartados, hasta la fecha se han debido de gestionar y pagar los siguientes BST:

II.2.1 Bono Social Térmico con cargo a los Presupuestos Generales del Estado para el año 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.

II.2.2 Bono Social Térmico con cargo a los Presupuestos Generales del Estado para el año 2020 (BST-2020).

Está en trámite la consignación presupuestaria del BST-2020 y hasta el momento, IVACE no ha recibido transferencia alguna, para el pago del BST-2020, siendo los beneficiarios los mismos consumidores que lo eran del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2019.

II.2.3 Bono Social Térmico con cargo a los Presupuestos Generales del Estado para el año 2021 (BST-2021).

En diciembre de 2021 IVACE recibió el encargo de llevar a cabo su gestión y, asimismo, la correspondiente transferencia procedente del MITECO, para su pago en la Comunitat Valenciana, y sus beneficiarios son los consumidores que eran beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2020.

II.2.4 Bono Social Térmico con cargo a los Presupuestos Generales del Estado para el año 2022 (BST-2022).

De cuya gestión y pago en la Comunitat Valenciana, IVACE ha recibido a fecha 26/08/2022 el encargo para llevarla a cabo y con fecha 21/11/2022 y 21/12/2022 las transferencias procedente del MITECO (o dotación presupuestaria pertinente), para realizar el pago del BST-2022, y cuyos beneficiarios serán los consumidores beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2021.

III. CUESTIONES PLANTEADAS EN LA RESOLUCIÓN DE REINICIO DE ACTUACIONES

En su escrito manifiesta que “su esposa Dña. (...) es perceptora del Bono Social Térmico y denuncia que a pesar de ser beneficiaria no ha recibido aún importe alguno en concepto por el bono social térmico que le corresponde en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre.”

En atención a lo cual, les comunicamos que:

A) 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. Según su escrito, “...se les abonó...”

B) BST-2020: Está en trámite la consignación presupuestaria y su gestión posterior con los beneficiarios que eran los consumidores del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2019. En cuanto se reciba la consignación, iniciaremos dicho trámite, supuestamente será sobre el 2º semestre del presente año.

C) BST-2021: Dña. (...), consta como persona beneficiaria, es decir, era beneficiaria del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2020. IVACE envió una carta certificada el 22/03/2022, que recogió en las oficinas de Correos el 04/04/2022, indicando que era beneficiaria de 132,67€, le informábamos que su comercializadora eléctrica no disponía de ninguna cuenta bancaria para poder ingresarle la ayuda y que disponían de 10 días hábiles para facilitarnos el número de cuenta a la que efectuar la transferencia. Dicho dato, de la cuenta bancaria, no nos lo facilitó. El 17/03/2023 Nos aportó por email (...) el anverso de la carta que le enviamos. El 20/03/2023 Le comunicamos por el mismo email que, para proseguir con el trámite de la ayuda, deberá hacernos llegar:

* Certificado de titularidad de la cuenta bancaria, donde ingresar la ayuda correspondiente al Bono Social Térmico de 2021 (BST-2021)

El 21/03/2023 Nos aportaron el número de cuenta bancaria y en breve realizaremos la transferencia.

D) BST-2022: Dña.(...), consta como persona beneficiaria, es decir, era beneficiaria del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2021 en la relación de beneficiarios aportada por las Comercializadora de Referencia (en su caso CURENERGIA) La Cantidad de 253,37 € es la cantidad otorgada por el BST-2022 a los consumidores vulnerables severos, que residen en una población que pertenece a la zona climática B, como es el caso de Valencia. En breve recibirá una carta certificada indicando este hecho y que su comercializadora eléctrica no dispone de ninguna cuenta bancaria para poder ingresarle la ayuda por lo que dispone hasta el 22/05/2023 para facilitarnos el número de cuenta a la que efectuar la transferencia.

El 22/05/2023 trasladamos el informe completo al interesado y en dos comunicaciones nos indicó que, en efecto, no habían cobrado todavía el BST de 2020, y que ya habían comunicado a la Administración la cuenta bancaria que les requerían, aunque no fuese necesario puesto que era la misma cuenta a través de la cual tenían domiciliada la factura de electricidad.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya abonado a la persona promotora de esta queja el Bono Social Térmico de 2020 (que la Conselleria indica que se abonará previsiblemente en el segundo semestre de 2023) ni los de los años 2021 y 2022.

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 la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Fundamentación legal

El bono social térmico viene regulado por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores (BOE nº 242, de 06/10/2018), en concreto en sus artículos 5-11 y en la Disposición Adicional 9ª (Bono Social Térmico a cargo presupuesto 2019).

Las ideas básicas de esta ayuda serían las siguientes:

El bono social térmico se define como el programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

La ayuda tiene como finalidad compensar gastos necesarios para garantizar el suministro de energía para usos térmicos o el apoyo a actuaciones de ahorro o mejoras de la eficiencia energética a los consumidores vulnerables.

Esta ayuda es compatible con la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales o internacionales, de las que pudieran beneficiarse los destinatarios de la ayuda. Asimismo, será compatible con la percepción del bono social de electricidad.

Respecto a la financiación, se indica que el bono social térmico se financiará con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

El otorgamiento de ayudas en concepto de bono social térmico estará condicionado a la existencia de disponibilidad presupuestaria y, en todo caso, sujeta al límite de disponibilidad presupuestaria fijado en cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para este concepto.

En cada ejercicio serán beneficiarios del bono social térmico aquellos consumidores que sean beneficiarios del bono social de electricidad previsto en el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a 31 de diciembre del año anterior.

La cantidad consignada en la partida presupuestaria con cargo a la que se financie el bono social térmico en cada ejercicio presupuestario se distribuirá entre todos los beneficiarios.

La cuantía que percibirá cada beneficiario se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad, según se defina en la normativa reguladora del bono social eléctrico, así como a la zona climática en la que se localice la vivienda en la que se encuentre empadronado; todo ello en aplicación de la metodología contemplada en el anexo I del real decreto-ley citado.

La gestión y el pago de las ayudas corresponderá a las comunidades autónomas y a las ciudades con estatuto de autonomía. A estos efectos, el Ministerio para la Transición Ecológica calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las Administraciones competentes para su pago.

Las comunidades autónomas y ciudades con estatuto de autonomía realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios en la forma que estimen más procedente de acuerdo con sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios, garantizando en todo caso la posibilidad de renuncia a la ayuda por parte de los beneficiarios que así lo soliciten.

Las comunidades autónomas y ciudades con estatuto de autonomía podrán ampliar la cuantía otorgada con cargo a sus propios presupuestos.

Finalmente, y por lo que se refiere a la argumentación empleada por la Conselleria de Economía para no haber abonado el BST de 2021 al interesado al indicar que no disponía de número de cuenta bancaria, el artículo 11 del referido Real Decreto Ley 15/2018, indica lo siguiente:

Artículo 11. Obligaciones de los Comercializadores de Referencia.

Con el único fin de poder determinar el importe de la ayuda del Bono Social Térmico y proceder a su pago, los Comercializadores de Referencia deberán remitir a la Dirección General de Política Energética y Minas, antes del 15 de enero de cada año, un listado de aquellos de sus clientes que sean beneficiarios del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, en el que conste la siguiente información.

- i. Nombre y DNI del beneficiario.
- ii. Domicilio completo, indicando vía, número, código postal y municipio.
- iii. Si tiene la consideración de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.
- iv. Datos de la cuenta bancaria.

3 Conclusiones

De todos los informes recabados en el transcurso de este expediente de queja, y de otras similares, podemos concluir, resumidamente, lo siguiente:

- Bono social térmico 2019: El Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico lo gestionó y abonó al ciudadano interesado.
- Bono social térmico 2020: El IVACE no ha recibido todavía transferencia alguna para abonar dichas ayudas, pero se prevé que se realizará en el segundo semestre del presente año, 2023.
- Bono social térmico 2021: El IVACE recibió la transferencia desde el Ministerio, pero no se le abonó al interesado por no disponer la cuenta bancaria. Se reconoce que el 21/03/2023 se recibió dicho dato por lo que se le abonará en breve (132,67 euros).
- Bono social térmico 2022: Se han recibido las transferencias para efectuar el pago. En breve se le comunicará al interesado el importe (253,37 euros), aunque la Conselleria sigue indicando que no dispone de cuenta bancaria y que espera que el interesado la aporte.

Por lo que respecta al argumento de la Conselleria sobre el no abono por la falta de cuenta bancaria, hay que indicar que la factura eléctrica está domiciliada, por lo que corresponde a la Comercializadora remitir a la Conselleria los datos de la cuenta bancaria, y no al usuario. La Conselleria debe requerir ese dato a CURENERGIA, en este caso, aunque, a pesar de ello, el ciudadano ha remitido dicho dato al IVACE para el BST 2021, y habría de servir también para el de 2022.

4 Resolución

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL IVACE, A TRAVÉS DE LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO:

1. **SUGERIMOS** que se arbitren las medidas necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del bono social térmico 2020, 2021 y 2022.
2. **SUGERIMOS** recabe de las comercializadoras de referencia los datos necesarios para efectuar el pago de las ayudas, sin provocar demoras ni molestias a los usuarios que han de recibirlas.
3. **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 a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo —de la que espera respuesta en un plazo máximo de un mes—, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana