SÍNDIC DE GREUGES COMUNITAT VALENCIANA

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 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.

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 19/05/2023, y fuera del plazo fijado legalmente de un mes, recibimos el informe de la citada Conselleria:

> (…)
> 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 fueron los consumidores que eran beneficiarios 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 dimos traslado de este informe a la persona interesada y en sus alegaciones, en fecha 22/05/2023, mostraba su extrañeza por la falta de cuenta bancaria cuando tiene el pago del recibo de la electricidad domiciliado.

El 29/05/2023 remitimos una resolución de consideraciones a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, destacando las siguientes:

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.

Agotado el plazo máximo de un mes para dar respuesta a esta institución, no habíamos recibido el informe reclamado. Debemos considerarse dicha actitud como una falta de colaboración según lo dispuesto en el artículo 39.1 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/05/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo no ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, y no nos consta que haya cumplido las sugerencias efectuadas.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana