

"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	2301225
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Bono Social Térmico 2020 y 2021. Impago prestaciones económicas. Falta de respuesta.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 11/04/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301225, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por el impago del Bono Social Térmico de los años 2020 y 2021, que tiene reconocido. Esta queja tiene un antecedente en la queja nº 2202839.

Admitida a trámite al queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/04/2023 solicitamos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Está el IVACE abonando el Bono Social Térmico correspondiente a los años 2020, 2021 y 2022?, ¿En qué situación de pagos se encuentra cada año?, ¿Se ha completado el pago de alguna anualidad a todos los beneficiarios?, ¿Qué resta por pagar de estos tres años? ¿Qué motivos han provocado la falta de abono del BST de los citados años, si es el caso?
2. Respecto al expediente de la promotora de la queja, ¿Cuándo tiene previsto abonar el BST correspondiente a 2020 y 2021?
3. Cualquier otra explicación o información que contribuya a clarificar la queja presentada.

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.

Agotado ampliamente el plazo concedido para que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas diera respuesta a nuestra petición de informe, no habíamos recibido respuesta alguna.

Según el artículo 39 de la citada ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

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 ni del año 2021 ni 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.

3 Conclusiones

De los informes recabados en otras quejas 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, y procedió a su abono (desconociendo si en todos los casos).
- Bono social térmico 2022: Se han recibido las transferencias para efectuar el pago. Se están abonando a partir del 24/05/2023 (desconociendo si se ha abonado el de la persona interesada).

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, si no se han abonado.
2. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

- 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