

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 (BST) de los años 2020 y 2021, que tenía reconocido. Esta queja tiene un antecedente en la queja nº 2202839.

Admitida a trámite la nueva queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/04/2023 solicitamos a la Administración autonómica competente (la entonces 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 nº242, 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 le 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, de 2022 y de los siguientes años.

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

Agotado ampliamente el plazo concedido para que la citada Conselleria 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.

El 15/06/2023 remitimos una Resolución de consideraciones a la Conselleria competente sin que nos constase en ese momento que se hubiera abonado a la persona promotora de esta queja el bono social térmico de 2020 ni del año 2021 ni 2022.

En dicha Resolución indicábamos lo siguiente:

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.

El 22/06/2023, y fuera de plazo, la Administración autonómica competente (la extinta Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo) nos hizo llegar un informe, dando respuesta a la Resolución de inicio de investigación, y en lo que se refiere estrictamente a esta queja indicaba lo siguiente:

En su escrito solicita cierta información sobre el Bono Social Térmico de los ejercicios 2020, 2021 y 2022

En atención a lo cual, les comunicamos que:

A) 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.

B) 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, que fue recogida en las oficinas de Correos el 20/05/2022, indicando que era beneficiaria de 132,67€, y le informábamos de la posibilidad de renuncia.

Al no renunciar, el 04/07/2022 se dio orden al banco para realizar la transferencia en la cuenta bancaria: ES11 0081 **** * 8825

C) BST-2022: Dña. (...), No consta como persona beneficiaria, es decir, no era beneficiaria del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2021 en la relación de beneficiarios aportada por las Comercializadora de Referencia,

El 13/07/2023 la interesada realizó alegaciones a este informe indicando que, efectivamente, había cobrado el BST de 2021, pero no el de 2020.

Agotado el plazo máximo de un mes para dar respuesta a esta institución a la Resolución de consideraciones, no habíamos recibido el informe reclamado ni por parte de la Conselleria citada ni por la actual y competente en este asunto, la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública. Debemos considerar 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. Además, no nos consta que se haya atendido la sugerencia que le trasladamos.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 15/06/2023. 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.

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