

"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	2301273
Materia	Servicios sociales
Asunto	Bono Social Térmico 2020 y 2021. Impago prestaciones económicas. Falta de respuesta.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D. (...), con domicilio en Alboraya (Valencia), presentó un escrito, registrado el 11/04/2023, al que se le asignó el número de queja 2301273.

En su 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 2201042.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Administración autonómica competente, 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 19/04/2023 solicitamos a 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 del promotor 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 de 2022 y de los 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:

III. CUESTIONES PLANTEADAS EN LA RESOLUCIÓN DE REINICIO DE ACTUACIONES

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: D. (...), consta como persona beneficiaria, es decir, era beneficiaria del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2020. IVACE envió una carta certificada informativa, que no fue retirada por D. (...) y fue devuelta por Correos el 30/05/2022, en ella le indicamos que era beneficiaria de 82,92€, le informábamos de la posibilidad de renuncia. El 26/07/2022 nos confirmó que deseaba el pago de la ayuda y aportó la cuenta bancaria donde hacer la transferencia. El 16/09/2022 se dio orden al banco para realizar la transferencia.

C) BST-2022: D. (...), 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 Alboraya. En breve recibirá una carta indicando este hecho, (están ya en las oficinas de Correos) y a partir del 24/05/2023 efectuaremos las transferencias bancarias. A fecha de hoy, no se ha hecho transferencia alguna.

El 19/05/2023 trasladamos el informe completo al interesado que presentó escrito de alegaciones en fecha 05/06/2023, haciéndose una serie de preguntas que ponían en duda que, finalmente, se cobrara la ayuda concedida por el Gobierno.

El 15/06/2023 emitimos una Resolución de consideraciones a la Administración autonómica competente, y en aquella fecha no nos constaba que se hubiera abonado a la persona promotora de esta queja el bono social térmico de 2020 (que la Conselleria indicaba que se abonaría previsiblemente en el segundo semestre de 2023) ni el del año 2022 (aunque era probable que se hubiera abonado recientemente).

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 y 2022.

Agotado el plazo máximo de un mes para dar respuesta a esta institución, 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