

"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	2301451
Materia	Servicios sociales
Asunto	Bono social térmico 2020-22. 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

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D^a. (...), con domicilio en Onteniente (Valencia), presentó un escrito, registrado el 02/05/2023, al que se le ha asignado el número de queja 2301451.

En su escrito se recogía la queja por el impago del bono social térmico (BST) de los años 2020-2022, que tiene reconocido. Esta queja tiene un antecedente en la queja nº 2200366.

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 02/05/2023 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 del promotor de la queja, ¿cuándo tiene previsto abonar el BST correspondiente a 2020-2022?
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 9^a.

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 su distribución posterior y hasta el momento, IVACE no ha recibido transferencia alguna, para el pago del BST-2020. Siendo los beneficiarios, los consumidores que eran beneficiarios 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, así mismo, 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 la transferencia procedente del MITECO (o dotación presupuestaria pertinente), para realizar el pago del BST-2022; y cuyos beneficiarios serán los consumidores que eran beneficiarios del Bono Social de Electricidad a 31 de diciembre de 2021. El 8 de mayo de 2023 se publica en el DOGV la RESOLUCIÓN de 3 de mayo de 2023, del presidente del Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables en el marco del programa denominado bono social térmico, del ejercicio 2022

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-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.

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, que fue entregada por Correos el 21/03/2022, indicando que era beneficiaria de 206,18€, 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. El 30/03/2022 Nos aportó por carta dicha cuenta bancaria. El 27/05/2022 se dio orden al banco para realizar 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 419,61€ es la cantidad otorgada por el BST-2022 a los consumidores vulnerables severos, que residen en una población que pertenece a la zona climática C, como es el caso de Ontinyent. 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."

El 19/05/2023 trasladamos el informe completo a la promotora de la queja que no presentó ningún escrito de alegaciones.

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 de 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 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 a la ciudadana interesada.
- 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 envió una carta certificada que fue entregada por Correos el 21/03/2022, indicando que era beneficiaria de 206,18€, y se le informaba que la comercializadora eléctrica no disponía de ninguna cuenta bancaria para poder ingresarle la ayuda. El 30/03/2022, se aportó una cuenta bancaria y el 27/05/2022, se dio orden al banco para realizar la transferencia.
- Bono social térmico 2022: Se han recibido las transferencias para efectuar el pago. La promotora de la queja consta como beneficiaria del bono social de electricidad a 31/12/2021 en la relación de beneficiarios aportada por la comercializadora de referencia (en su caso CURENERGIA). La cantidad otorgada por el BST-2022 a los consumidores vulnerables severos, que residen en una población que pertenece a la zona climática C, como es el caso de Onteniente es de 419,61€. En breve recibirá una carta indicando este hecho y a partir del día 24/05/2023 se realizarán las transferencias bancarias.

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 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