

"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

<b>Queja</b>	<b>2301451</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Bono social térmico 2020-22. Impago prestaciones económicas. Falta de respuesta
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D<sup>a</sup>. (...), 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 tenía 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 Administración autonómica competente (en aquel momento, 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 Administración autonómica competente 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 nº242, de 06/10/2018), en concreto en sus artículos 5-11 y en la Disposición Adicional 9<sup>a</sup>.

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 y del 2022 y siguientes años.

Sin embargo, seis meses después empezamos a recibir de nuevo quejas de ciudadanos comunicándonos que continuaban 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-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.

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 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](https://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