

"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	2301616
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Bono Social Térmico 2020. Demora pago. Reiteración queja.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 17/05/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301616, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, D. (...), con domicilio en Tavernes Blanques (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por seguir sin percibir la ayuda que le corresponde del Bono Social Térmico de 2020. En una anterior queja, la nº 2201109, cerrada el 17/01/2023, el interesado ya nos manifestó su queja por este mismo motivo. En aquella resolución de cierre indicábamos lo siguiente:

El 21/12/2022 recibimos respuesta conjunta de Presidencia de la Generalitat a esta y a otras quejas similares en estos términos:

En resposta a la resolució de consideracions a l'Administració (...), l'entitat responsable de fer front a la gestió i abonament del bo social tèrmic (BST) de 2020 i 2022 és l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), entitat que ha dut a terme la gestió del BST 2021 durant el present exercici.

Així mateix, li comuniquem que, per part d'aquesta Presidència, s'han remés a les conselleries competents els escrits que s'adjunten, amb la finalitat que es done adequat compliment a les recomanacions contingudes en la citada resolució. La informació relativa a la seua execució serà remesa a aqueixa Sindicatura com a ens siga proporcionada per aquests departaments.

Presidencia comunicaba en las cartas remitidas a las entonces Consellerias afectadas (Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimàtica, de Hacienda y Modelo Económico, y de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo), que era el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) la entidad competente para gestionar y tramitar las ayudas de Bono Social Térmico 2020 y 2022, también informaba que el IVACE había llevado a término la gestión del BST 2021, y que correspondía a la extinta ahora Conselleria de Hacienda y Modelo Económico la responsabilidad de arbitrar las medidas presupuestarias oportunas para hacer efectivo el pago del BST 2020 con la mayor celeridad posible.

Tras la extensa tramitación e investigación consideramos que, finalmente, se había canalizado la resolución del problema planteado, la falta de pago del Bono Social Térmico desde que esta ayuda fue transferida por la Administración del Estado a las Comunidades Autónomas. Era de esperar que en los siguientes meses la persona beneficiaria del BST interesada en esta queja podría percibir la ayuda que le correspondía.

Esta institución aceptó el compromiso de Presidencia y quedó a la espera de que desde este departamento de la Generalitat se nos informase de cuándo y cómo se iniciaría el pago de las ayudas debidas desde hacía dos años a las personas más vulnerables.

Por tanto, esta institución estimó que la resolución de los expedientes de BST del año 2020 se resolvería en breve y se articularía el mecanismo apropiado para hacer lo mismo con los del 2022. Sin embargo, parece evidente que las previsiones no se han cumplido.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 17/05/2023 solicitamos a la extinta Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, a través del IVACE, información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Por qué no ha resuelto el pago del Bono Social Térmico de 2020 todavía al interesado?
2. ¿Cuándo se va a abonar el BST de 2020 y el de 2022, si no se ha hecho tampoco, del interesado?
3. ¿Cuántas resoluciones de pago efectivas se han dado ya del BST de 2020 en la Comunidad Valenciana y cuántas quedan por abonarse?
4. ¿Se ha iniciado ya el pago de los BST de 2022?
 - a) ¿cuántos se han pagado?,
 - b) ¿cuántos faltan por pagar?

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 recibiendo de nuevo quejas de ciudadanos comunicándonos que continúan sin cobrar el BST de algunas anualidades atrasadas.

El 12/07/2023, fuera de plazo, recibimos el informe de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, que por lo que respecta a esta queja en particular indicaba lo siguiente:

En su escrito solicita cierta información sobre el Bonos Social Térmico de los ejercicios 2020 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. Hasta el momento, IVACE no ha recibido transferencia alguna, para el pago del BST-2020, por tanto, no se ha hecho ninguna resolución de pago.

B) 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 Tavernes Blanques.

En breve recibirá la transferencia en una cuenta bancaria del Banco Santander acabada en "... 1982". Los pagos se iniciaron el 25 de mayo de 2023 y está previsto llegar, en quince días, a más del 85 % de los beneficiarios.

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, según nos indica en sus alegaciones la propia persona interesada.

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, no indicando el interesado que se le deba tras sus alegaciones.

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 HACIENDA, ECONOMÍA Y ADMISNITRACIÓN PÚBLICA:

1. **SUGERIMOS** que se arbitren las medidas necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del bono social térmico 2020 debido a la persona interesada.
2. **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 Hacienda, Economía y Administración Pública—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