

"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	2303914
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Pobreza energética. Bono Social Térmico 2020. No pagado.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 26/12/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303914, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alboraya (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que continuaba sin percibir la ayuda que le corresponde del bono social térmico (BST) de 2020. En dos quejas anteriores, la nº 2201042 y la nº 2301273, ya abordamos este mismo problema.

Como antecedente, hemos de indicar que el 21/12/2022 recibimos una respuesta conjunta de Presidencia a 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 Consellerias afectadas en aquel momento (Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, 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 que correspondía a la 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.

Sin embargo, por las quejas que esta institución ha estado recibiendo de nuevo, parece evidente que las previsiones no se han cumplido y no se han abonado todavía las prestaciones debidas de 2020 del bono social térmico.

Tras comprobar que en la presente legislatura el IVACE depende orgánica y funcionalmente de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Trabajo, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 27/12/2023 solicitamos a dicha Conselleria 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 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?

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 los 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, un año después empezamos a recibir de nuevo quejas de ciudadanos comunicándonos que continuaban sin cobrar el BST de algunas anualidades atrasadas, especialmente la correspondiente a 2020.

Agotado ampliamente el plazo concedido de un mes para que la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo 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.

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.

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 respecto al BST 2020:

- El 16/01/2024, en el expediente de otra queja, recibimos un informe de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo en el que nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:
 - o Los fondos del Ministerio no fueron transferidos al IVACE. Para paliar esta situación, y siguiendo las indicaciones del Síndic de Greuges, se acordó por el Consell el 29 de junio de 2023 una modificación presupuestaria para que el IVACE pagara el BST 2020.

- En fecha 23/12/23 se publicó el Decreto 217/2023, de 14 de diciembre, del Consell, por el que se establecen las bases reguladoras del programa de ayudas económicas a las personas consumidoras beneficiarias del bono social térmico para 2020, el cual entró en vigor al día siguiente de su publicación. Esto supone el inicio de la tramitación del pago de las ayudas correspondientes al bono social del ejercicio 2020.
 - El 21/12/2023 se comunicó al IVACE que es beneficiario de una transferencia de 9.772.862,64 euros para financiar la tramitación y gestión de las ayudas del bono social térmico 2020.
 - El 28/12/2023 se firmó la Resolución de la presidenta 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 bono social térmico del ejercicio 2020 a las personas que a fecha 31 de diciembre de 2019 tenían la condición de beneficiarias del bono social de electricidad. La Conselleria dispuso un enlace, <http://tinyurl.com/yrfsgwwy>, a través del cual poder consultar si se es o no persona beneficiaria y el importe correspondiente; las beneficiarias podrán renunciar al cobro de la subvención hasta el 15/05/2024. Transcurrida la fecha límite sin haber recibido renuncia, el IVACE considerará que la persona beneficiaria acepta la subvención concedida y se procederá a realizar los pagos correspondientes.
- Respecto al caso particular abordado en esta queja, la Conselleria no nos ha dado respuesta alguna evidenciando una falta de colaboración con esta institución.

4 Consideraciones a la Administración

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 INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO:

1. **SUGERIMOS** que se arbitren las medidas necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del bono social térmico 2020.
2. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
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 Innovación, Industria, Comercio y Turismo —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