

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular continuaba sin percibir la ayuda que le correspondía del bono social térmico (BST) de 2020. En dos quejas anteriores de esta persona, 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 de la Generalitat 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 concernientes 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, esta institución ha estado recibiendo de nuevo un buen número de reiteraciones de quejas que, hacen evidente que las previsiones no se habían cumplido en 2023 y no se habían abonado todavía las prestaciones de 2020 del bono social térmico.

En la presente legislatura, el IVACE (entidad competente para gestionar y tramitar las ayudas de bono social térmico) depende orgánica y funcionalmente de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo. 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?

Agotado ampliamente el plazo de un mes concedido para que la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo diera respuesta a nuestra petición de informe, seguíamos sin recibir respuesta alguna.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución, 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.

El 06/02/2024 remitimos una [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria implicada, destacando las siguientes:

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.

El 06/03/2024 recibimos la respuesta de la Conselleria, aunque no nos daba la información solicitada por lo que el 07/03/2024 le remitimos una Resolución de nueva petición de informe:

El 06/03/2024 registramos en esta institución un escrito de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo en el que nos daba traslado, a su vez, de un informe del IVACE.

Dicho informe no responde ni a la Resolución de nueva investigación que le remitimos el 27/12/2023 ni a la Resolución de consideraciones que le remitimos, al no haber obtenido respuesta en plazo de la anterior, el 06/02/2024.

Lamentamos la imprecisa y poco esclarecedora información que nos ha hecho llegar en el transcurso de este expediente de queja.

El Síndic de Greuges conoce, por las investigaciones desarrolladas en otras quejas, de la situación actual de los expedientes de Bono Social Térmico de 2020, pero debemos atender a cada ciudadano que se dirija a esta institución personalmente, y por ello, reiteradamente, solicitamos información a la administración sobre problemas o quejas similares, pero detallando y exigiendo respuestas en el caso particular. Esa misma autoexigencia es la que debe sopesar la propia administración al dar respuesta a la queja de una persona tras nuestras Resoluciones.

Aunque la Conselleria deba remitir respuestas prácticamente idénticas, su obligación es atender debidamente las cuestiones puntuales que se le plantean en nuestras Resoluciones, como lo ha hecho en otras ocasiones.

Por tanto, **solicitamos de nuevo a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo que responda debidamente, haciendo un ejercicio de buena administración, y en el plazo máximo de un mes, a la Resolución de consideraciones remitida el pasado 06/02/2024, informe que, confiemos, clarifique al ciudadano la situación de su expediente de BST 2020.**

El 12/03/2024 recibimos un nuevo informe de la Conselleria, fechado el 29/02/2024, con el siguiente contenido:

Situación gestión Bono Social Térmico 2020

El bono social térmico fue creado mediante el Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores y de las consumidoras, como parte de la política de lucha contra la pobreza energética e inspirado en los principios reformadores que se formularían en la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024. El bono social térmico se configura como un programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en personas consumidoras vulnerables, en cuanto a energía destinada a usos térmicos, como por ejemplo calefacción, agua caliente sanitaria o cocina. Tal como ha sido delimitado en el Real Decreto-Ley 15/2018, las personas beneficiarias del bono serán aquellas que hayan sido beneficiarias del bono social de electricidad a 31 de diciembre del año anterior.

El año 2020 la competencia de la gestión y pago del Bono Social Térmico fue transferida a las comunidades autónomas, las cuales se encargarían desde entonces de la gestión de los fondos procedentes por el Ministerio para tal fin. La tramitación y pago de las ayudas correspondientes a 2021 y 2022 a las personas beneficiarias fue llevado a cabo por el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), alcanzando la cifra anual aproximada de más de 150.000 expedientes, sin embargo las ayudas correspondientes a 2020 no pudieron ser tramitadas dada la litigiosidad producida en aquel ejercicio a raíz de la Sentencia 134/2020, de 23 de septiembre de 2020, del Tribunal Constitucional, que resolvió el Recurso de Inconstitucionalidad 4178-2019 interpuesto por el Gobierno Vasco en relación con varios preceptos del Real Decreto Ley 15/2018.

Respecto al bono social del ejercicio 2020, los fondos del Ministerio no fueron transferidos a IVACE. Para paliar esta situación frente a los potenciales beneficiarios, y siguiendo las indicaciones del Síndic de Greuges, se acordó por el Consell de la Generalitat Valenciana el 29 de junio de 2023 una modificación presupuestaria para dotar con 9,7 millones de € para que IVACE pagara el BST 2020. No obstante, ello requiere de la aprobación de unas bases reguladoras que determinen tanto que será IVACE quien lo gestione, como el procedimiento a seguir para su concesión, al haber quedado la concesión a los beneficiarios en aquel ejercicio fuera de la cobertura jurídica del Real Decreto Ley 15/2018 por no poder disponer de los fondos. Recientemente, en fecha 23/12/23 se ha publicado 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 ha entrado en vigor al día siguiente de su publicación y supone el inicio para IVACE en la tramitación del pago de las ayudas correspondientes al bono social del ejercicio 2020 de aquellas personas beneficiarias de ayudas del bono social de electricidad el día 31 de diciembre de 2019.

Por otra parte, el 21 de diciembre se comunicó a IVACE la firma del acuerdo del Consell fecha 14/12/23 por el que se autoriza la transferencia de créditos por importe de 9.772.862,64 euros de una nueva línea en la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, cuyo beneficiario es el IVACE, para financiar la tramitación y gestión de las ayudas del Bono Social Térmico 2020. Con todo ello, en fecha 28 de diciembre de 2023 se ha firmado 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 relacionadas en el anexo que a fecha 31 de diciembre de 2019 tenían la condición de beneficiarias del bono social de electricidad. La cuantía a percibir por cada persona beneficiaria viene determinada en función de su grado de vulnerabilidad y de la zona climática donde se encuentre la vivienda, calculada según la tabla prevista en el artículo 5 del Decreto 217/2023, de 14 de diciembre del Consell.

A través del siguiente enlace: <http://tinyurl.com/yrfsgwwy>, todas aquellas personas que consideren que pueden ser beneficiarias podrán consultar si lo son y el importe correspondiente; las personas beneficiarias podrán renunciar al cobro de la subvención hasta la fecha límite 15 mayo de 2024, comunicando su decisión a través de correo electrónico o carta dirigida a IVACE. Transcurrida la fecha límite sin haber recibido renuncia, IVACE considerará que la persona beneficiaria acepta la subvención concedida y se procederá a realizar los pagos correspondientes.

Dimos traslado de este informe al interesado el 12/03/2024 y, en el mismo día, nos transmitió su indignación y preocupación por la larga demora en resolverse el pago del BST 2020.

A través del enlace que indica la Conselleria en su informe, hemos podido comprobar que el interesado es beneficiario del BST 2020 y percibirá 37,68 euros a partir del 15/05/2024, si no renuncia a ello.

La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no ha ido atendiendo en plazo ni, en algunos de los informes, en la debida forma los requerimientos de esta institución, por lo que debemos considerarla como no colaboradora, según lo dispuesto en el artículo 39 de la ley reguladora de esta institución. Sin embargo, hemos constatado que hay un compromiso cierto de resolver el problema, demorado excesivamente, y de abonar próximamente el BST 2020 a las personas beneficiarias.

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