

"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>2400110</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Bono social térmico. No reconocimiento.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 10/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400110, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Torrevieja (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba, y acreditaba, que es beneficiaria del Bono Social Eléctrico (situación de exclusión social, víctima de violencia de género, familia monoparental) y, sin embargo, nunca había percibido el Bono Social Térmico. Dado que la concesión del BST es directa a los beneficiarios del bono eléctrico, sin necesidad de solicitud, no logra averiguar los motivos por los cuales no es perceptora de la citada ayuda.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 11/01/2024 solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Dispone de los medios y documentación suficientes para comprobar si la titular de derechos es susceptible de beneficiarse del Bono Social Térmico?
2. ¿Por qué no lo ha sido hasta ahora?
3. ¿Se le va a reconocer dicha ayuda?, ¿Se le abonaría con efectos retroactivos desde que disfruta del Bono Social Eléctrico o desde 2019?
4. Aporte la información que estime de interés.

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.

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.

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 Bono Social Térmico:

- Los fondos del Ministerio no fueron transferidos al IVACE en 2020. 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 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 INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO:**

1. **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.

2. **SUGERIMOS** que nos explique los motivos por los cuales la interesada no ha percibido en ningún momento la ayuda de BST a pesar de ser beneficiaria del Bono Social Eléctrico.
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