

"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	2400110
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Bono social térmico. No reconocimiento
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 lograba averiguar los motivos por los cuales no era 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 la cuestión planteada.

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 evidenciando una falta de colaboración con esta institución.

El 23/04/2024 remitimos una Resolución de consideraciones sugiriendo que la Conselleria nos explique los motivos por los cuales la interesada no había percibido en ningún momento la ayuda de BST a pesar de ser beneficiaria del Bono Social Eléctrico.

El 26/04/2024 recibimos detallada respuesta de la Conselleria informándonos, entre otras cuestiones, de lo siguiente:

(...) la persona interesada, "por la información facilitada por la Comercializadora de referencia, en su caso, (... S.A.U.) es beneficiaria del BST-2022 y del BST-2023, por lo que entendemos que tiene el bono social eléctrico desde el año 2021.

A) BST-2022: Durante el año 2023 se distribuyó la ayuda correspondiente al BST-2022 que son los beneficiarios del bono social eléctrico a 31/12/2021 y en su caso, en el mes de mayo/2023 se envió carta informativa a la dirección (...) (Adjuntamos modelo de la carta) y con fecha 14/07/2023 se dio orden al banco "... S.A." para efectuar la transferencia de 253,37 € en una cuenta bancaria acabada en "(...)"

B) BST-2023: Su situación, es la siguiente:

- Sí consta como beneficiario, en la relación de beneficiarios aportada por las Comercializadora de Referencia (en su caso ...)
- La Cantidad de 130,37 € es la cantidad otorgada por el BST-2023 a los consumidores vulnerables severos, que residen en una población que pertenece a la zona climática B, como es el caso de Torrevieja (Alicante)
- Próximamente recibirá una carta informativa indicándole que es beneficiaria, la cantidad y cuenta de transferencia.

- El trámite se realizará en los próximos meses la cuenta del banco "..., S.A." si no hay comunicación de cambio de cuenta bancaria

La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no nos remitió el primer informe solicitado, por lo que, atendiendo a lo dispuesto en la ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, debemos estimar que la Conselleria no ha colaborado como debía. Sin embargo, podemos considerar que ha aceptado las consideraciones planteadas y se está tramitando y abonando el BST de la persona interesada.

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