



"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** 2401623

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Bono Social Térmico 2023. No pago

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 25/04/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401623, en el que se nos comunicaba que a la persona interesada le correspondía el cobro del Bono Social Térmico 2023 dado que tenía reconocido el Bono eléctrico al finalizar el 2022. Sin embargo, no se le había abonado dicha prestación todavía y le habían indicado en los servicios sociales municipales que el BST se paga en el primer trimestre del año.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 26/04/2024 solicitamos a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo información al respecto.

Agotado ampliamente el plazo concedido de un mes para que la Conselleria 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 transcurrido 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.

Remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2401623, de 05/06/2024](#) en la que sugeríamos que se arbitrasen las medidas necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del bono social térmico 2023 que debía de haberse abonado en el primer trimestre de 2024.

Sin embargo, una vez más, tampoco a esta Resolución recibimos respuesta por parte de la Conselleria agotado ampliamente el plazo asignado en el momento de emitir esta Resolución de cierre.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, a través del IVACE, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 05/06/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.



La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria no ha colaborado con esta institución pues no ha dado respuestas a los requerimientos efectuados, ignorando las dos Resoluciones que le remitimos y los requerimientos extraordinarios realizados, incumpliendo, por tanto, nuestras principales consideraciones. La Conselleria no ha dado respuesta alguna a esta institución ni tampoco a la persona interesada que, en el momento de redactar esta Resolución, seguía sin recibir respuesta de la Conselleria ni se le había abonado la ayuda que le corresponde.

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