

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2501055
Materia Servicios sociales
Asunto Pobreza energética. Bonificación canon de agua. No aplicación

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501055, en el que el interesado, residente en Alboraya (Valencia), nos trasladaba su queja por que, a pesar de estar considerado como consumidor vulnerable severo y tener concedido el Bono Social Térmico (BST) de 2023 por el Instituto Valenciano de la Competitividad y de la Innovación (IVACE), no se ha podido beneficiar de la bonificación del 50% en la cuota del pago aplazado del canon de saneamiento del agua, previsto en el Decreto ley 11/2023, de 29 de septiembre, del Consell, para minimización del impacto sobre las familias y empresas del pago del canon de saneamiento aplazado por el Decreto ley 6/2022, de 8 de julio, y por el Decreto ley 19/2022, de 30 de diciembre, del Consell.

Según le han informado, el IVACE no había comunicado a la Entidad Pública de saneamiento de aguas residuales de la Comunitat Valenciana (EPSAR) el listado de personas beneficiarias del BST de 2023 para que se aplicase la bonificación prevista en la factura del agua. A pesar de las reclamaciones interpuestas, no consiguió que se le aplicará la bonificación y hubo de pagar lo reclamado, sin beneficio alguno, tras amenaza de la EPSAR de corte del suministro de agua.

El 11/03/2025 solicitamos informes al respecto tanto a la Conselleria de innovación, Industria, Comercio y Turismo, como a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio.

La primera nos respondió, el 14/04/2025, indicando que el IVACE había remitido a EPSAR el listado de beneficiarios del bono social térmico 2023, firmado por la dirección general del IVACE el 23/01/2024, y en dicho listado se encontraba el interesado como consumidor vulnerable severo.

Por su parte, la Conselleria de Medio Ambiente, tras algunas consideraciones previas y explicaciones, nos respondió, fuera de plazo, lo siguiente respecto al caso singular que nos ocupa:

En el caso que nos ocupa, el 5 de febrero de 2024, consta enviada a la entidad suministradora en Alboraya, la remesa 136265736, conteniendo el fichero comprimido denominado FCCAQUALIA.zip, conteniendo una copia auténtica de la circular y varios ficheros csv con los abonados de aquella, identificados como beneficiarios del BST conforme a la información facilitada por el IVACE.

En la línea 1.409 del fichero denominado BS_FCC_AQUALIA_Valencia.csv, incluido dentro del archivo zip, se pueden encontrar los datos identificativos del beneficiario del BST 2023, su NIF, el domicilio asociado al BST aprobado junto al número de contrato y domicilio de suministro coincidentes con los anteriores y con los datos identificativos del interesado en la queja número 2501055.

Consultado el registro de NOTIFICA, consta leída la comunicación enviada el día 6 de febrero de 2024. En consecuencia, desde esa fecha, la entidad suministradora en Alboraya

disponía de la información necesaria para aplicar la medida. Medida que, siguiendo el patrón de facturaciones emitidas en años anteriores, bien hubiera podido aplicarla en la factura número 000013222401U0005368, emitida el 23 de febrero de 2024, primera factura emitida a este abonado con posterioridad a la recepción de la información facilitada por EPSAR.

Por último, teniendo en cuenta

- la periodicidad de facturación Bimestral aplicada por AQUALIA en Alboraya.
- Que el aplazamiento hubiera afectado a los tres últimos bimestres de 2022 y los tres primeros de 2023.
- Que en concepto de Canon de Saneamiento, el importe acumulado de estos seis bimestres asciende a 56,98 euros (importe total aplazado).
- Que la fracción a 18 meses de este importe resulta de 6,33 euros al bimestre.
- Que la ampliación a 36 meses reduce el importe de la fracción hasta los 3,17 euros.
- Que la bonificación del 50% del importe total aplazado significa una reducción de 28,49 euros del importe inicial.
- Que siguiendo la cronología de los hechos, la empresa suministradora le haya facturado cuatro bimestres sin bonificar, en el primero, la fracción sería a 18 meses, mientras que las tres restantes se habrían recalculado a 36 meses.
- Que, en consecuencia, antes de aplicarle la bonificación le habría exigido ya cuatro fracciones por un total de 15,84 euros. La primera de 6,33 euros y, las tres restantes de 3,17 euros.
- Que deducido el importe acumulado de las fracciones anteriormente exigidas del total importe aplazado, bonificado, resultaría un importe pendiente de exigir de 12,65 euros (28,49 euros menos 15,84 euros), que repartidos entre los 28 meses restantes (36-8 ya exigidos en los cuatro bimestres indicados) resultan 14 fracciones bimestrales de 0,90 euros la fracción.

En consecuencia, la aplicación de la bonificación viene expresada en el salto de las fracciones de 3,17 euros a 0,90 euros. Circunstancia que bien puede haberle pasado desapercibida, si la interpretación que realiza el interesado es que la bonificación debería reducir el Canon de Saneamiento facturado en todas las facturas emitidas con posterioridad al reconocimiento del BST.

La demora en responder a esta institución es considerada una falta de colaboración con el Sindic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en 35 y 39 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat.

En sus alegaciones, el interesado reitera que no se le ha aplicado bonificación alguna.

Ante esta discrepancia, constatando que la actuación de las Consellerias implicadas ha sido correcta, sólo cabe, dadas las competencias de esta institución, sugerir al interesado que se dirija de nuevo a AQUALIA en Alboraya y, aportando los datos facilitados en estos informes, reclame lo

que proceda. Esta institución no puede dirigirse contra la empresa suministradora, pero atendiendo los informes recibidos consideramos que el interesado puede formular la oportuna reclamación ante la citada empresa, bien en su municipio o en sus oficinas centrales, recabando la información necesaria y reivindicando lo que estima que le corresponde. El detalle de los informes aportados por las Conselleria implicadas podrá facilitar la toma en consideración de las reclamaciones.

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