



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil**  
**C/ Santiago Alba, nº 1**  
**47008 - VALLADOLID**

**Expediente: 173/2022**

**Asunto: Bono Social Térmico / Retrasos / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja hacía alusión al retraso indebido en el pago de una ayuda, correspondiente al año 2021, en concepto de Bono Social Térmico, devengado por D. XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, D. XXX se encuentra dentro del colectivo que tiene derecho al Bono Social Térmico, por lo que solicitó dicha prestación en el año 2021. Requerida por el interesado, el 25 de enero de 2022, información sobre el estado de tramitación del expediente, la Gerencia de Servicios Sociales le informó que: *“Lamentamos las molestias pero aún estamos a la espera de iniciar el procedimiento de gestión del BST 2021”*.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información en relación con los siguientes puntos relativos a la problemática que constituye el objeto de queja:

- Informe sobre la veracidad y constancia que existe en ese centro directivo sobre los hechos expuestos en el encabezado del presente escrito.

- Motivo por el que no se ha procedido o demorado el inicio del procedimiento de gestión correspondiente a la anualidad 2021 y, en su caso, el pago de la ayuda reconocida en concepto de Bono Social Térmico, al supuesto beneficiario D. XXX, indicando las actuaciones realizadas en orden a solucionar el problema puesto de manifiesto en la



tramitación del expediente, la demora injustificada en el inicio del procedimiento y pago de las ayudas referidas.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, con fecha de registro de entrada en esta Institución el 29 de marzo de 2022, en el cual se hacía constar que:

*«El bono social térmico se rige por lo previsto en el Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. El bono social térmico se financia con cargo a los presupuestos generales del Estado, y las CCAA son las que deben realizar las gestiones para su abono, respetando el procedimiento previsto en el citado Real Decreto.*

*El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico transfirió con fecha 17/12/2021 el crédito presupuestario para el pago del Bono Social Térmico 2021.*

*Desde la Comunidad Autónoma, recibidos los fondos, se han iniciado los trámites para solicitar a las empresas comercializadoras de último recurso (COR) la remisión de los datos de los beneficiarios, que de acuerdo con el art. 8 son “aquellos consumidores que sean beneficiarios del bono social de la 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”. A mediados de este mes de marzo se ha recibido el último de los listados de las Comercializadoras de Referencia.*

*Una vez recibidos los datos de los aproximadamente 83.250 usuarios que son potenciales beneficiarios del BST 2021, se están elaborando los listados, depurando tanto las personas fallecidas como aquellos errores que se han observado al cotejar la información de las diferentes comercializadoras.*

*En breve se dispondrá del listado definitivo y se iniciará el envío de las comunicaciones a los potenciales beneficiarios para informarles de la ayuda concedida, de la posibilidad de modificar el nº de cuenta que ha facilitado la comercializadora de referencia y también la posibilidad de renunciar a la ayuda, tal y como prevé el RD Ley.*

*Por lo expuesto anteriormente no ha sido posible realizar el pago del BST 2021 a D. XXX y al resto de personas beneficiarias del mismo».*

Recibido el citado informe, se acordó darle traslado de su contenido a la parte reclamante para que presentara todas las alegaciones que considerara pertinentes en respaldo de la postura que había venido manteniendo ante esta Defensoría, trámite que evacuó remitiendo un escrito, mediante el cual nos informó de la recepción de la comunicación de la Gerencia de Servicios Sociales de su condición de beneficiario del bono social térmico correspondiente al año 2021, adjuntando el modelo de modificación



de datos bancarios y el modelo de renuncia. El último escrito remitido por el interesado que consta en el expediente es de fecha 20 de julio de los corrientes, adjuntando diversa documentación de la que se puede comprobar que aún no había sido abonada la ayuda reconocida.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, modificada por Ley 11/2001 de 22 de noviembre y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León:

En primer lugar, debemos destacar que nos encontramos ante un programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, para compensar los gastos de suministro de energía para los usos térmicos, como calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, cuyos beneficiarios, sin necesidad de realizar ningún trámite ni solicitud, son los 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.

Esta ayuda directa a consumidores vulnerables se financia con cargo a los Presupuestos Generales del Estado y encuentra su normativa reguladora en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, cuyo artículo 10 regula el procedimiento para la determinación y pago del importe de la ayuda.

Pues bien, dicho precepto dispone que: *“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, a partir de la información a que hace referencia el artículo 11, calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las Administraciones competentes para su pago, junto con la información de los beneficiarios y los importes que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.*”

*3. Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios durante el primer trimestre del año, en la forma que estimen más procedente de acuerdo a 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”.*

Por esa Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en respuesta a nuestra solicitud de información, se constata que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico transfirió, con fecha 17 de diciembre de 2021, el crédito presupuestario para el pago del Bono Social Térmico 2021 y que a mediados del mes de



marzo se recibió el último listado con los beneficiarios del bono social de la electricidad a 31 de diciembre de 2021, beneficiarios, a su vez, del BST.

A la vista las circunstancias concurrentes, no se cuestionan por esta Procuraduría las dificultades del órgano gestor de la ayuda para el cumplimiento de los plazos marcados por la normativa estatal, pero lo cierto es que en el caso que nos ocupa ha transcurrido otro trimestre más, sin que haya sido abonada la ayuda reconocida, debiendo ser tenidas en cuenta las necesidades de los beneficiarios atendiendo al nivel de renta de los mismos.

En consecuencia, y conforme a la normativa aplicable en esta materia, debemos concluir haciendo un recordatorio a esa Administración autonómica sobre la necesidad de proceder con la máxima diligencia al inicio y tramitación del procedimiento de gestión del bono social térmico, no dilatando en el tiempo el abono del mismo a sus beneficiarios, por ser ello contradictorio con el más básico principio que ha de inspirar el funcionamiento ágil y eficaz de la administración, máxime en supuestos como el que nos ocupa.

Ésta es, a nuestro juicio, la única forma en que esa Administración autonómica debe desplegar una actividad administrativa conforme a los cánones de la buena administración, según mencionan el artículo 12 de la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, y la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, cuya finalidad es que la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se oriente a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Además del derecho a una buena administración, también deben ser recordados algunos de los principios del artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, como los de buena fe, confianza legítima o responsabilidad por la gestión pública, sin olvidar que en su primer párrafo este precepto proclama que *“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho”*. Normas todas ellas que debemos tener en cuenta como fundamento de nuestra resolución y la Administración a que nos dirigimos como principios que deben guiar su actuación en sus relaciones con los ciudadanos.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**



**Primero.- Que se proceda con la debida diligencia, en el supuesto de que no se hubiere actuado ya en este sentido, al pago del Bono Social Térmico a los beneficiarios del año 2021, ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética y compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos.**

**Segundo.- Que se valore la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda dilación en la tramitación de dicho procedimiento, atendiendo a los más elementales principios de la normativa reguladora del procedimiento administrativo, lo cuales deben guiar su actuación en sus relaciones con los ciudadanos.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López