



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: 1425/2022

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 en concepto de Bono Social Térmico correspondiente al año 2021, devengada por D. XXX y destinada a compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos como calefacción, agua caliente sanitaria o cocina (Nº Beneficiario: XXX).

Según manifestaciones del autor de la queja, D. XXX se encuentra dentro del colectivo que tiene derecho al Bono Social Térmico, como así se lo comunicó la Gerencia de Servicios Sociales en el mes de mayo del año 2022, correspondiéndole una ayuda por este concepto de XXX €. En dicha comunicación se le requería el número de cuenta bancario al no disponer esa Administración autonómica de dicho dato; sin embargo, habiendo sido comunicado por el potencial beneficiario, mediante escrito con fecha de registro de entrada el 16 de mayo de 2022 en la Subdelegación de Gobierno de León, a la fecha de presentación del escrito de queja no se le había hecho efectivo el pago de la misma.

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.

- Interesaba conocer a esta Institución el motivo por el que se ha demorado el pago de la ayuda reconocida en concepto de Bono Social Térmico 2021 al potencial beneficiario D. XXX con nº XXX, indicando las actuaciones realizadas en orden a solucionar el problema puesto de manifiesto en la tramitación del expediente y la demora en el pago de la ayuda referida en el escrito de queja.

En atención a nuestra petición, se remitió por esa Administración autonómica informe, con fecha de registro de entrada en esta Institución el 13 de octubre de los corrientes, en el cual se hacía constar que:

“Con fecha 8 de mayo de 2022 se remite, por correo postal, a los 81.927 beneficiarios la correspondiente comunicación indicando la cuantía que les corresponde y el formulario tipo para aportar o modificar el número de cuenta indicado por la comercializadora. Así mismo se les informa de la posibilidad de renunciar a la ayuda.

A partir de ese momento se inicia el proceso de recepción y validación de las más de 15.000 modificaciones de cuenta que aportan los beneficiarios, entre ellas la del interesado.

Una vez revisado el expediente de D. XXX se comprueba que aporta un cambio de cuenta a través del servicio de registro con fecha 13 de mayo de 2022, así como una comunicación posterior con fecha 18 de agosto de 2022 indicando el mismo número de cuenta.

El abono del bono social térmico a D. XXX, por importe de XXX € se ha realizado con fecha 23 de septiembre de 2022”.

Como recordará, respecto al retraso indebido en el pago del Bono Social Térmico correspondiente a la anualidad 2021, se ha tramitado recientemente, por esta Defensoría, otro expediente de queja con referencia 173/2022, por lo que a la vista de lo informado por esa Administración, procede emitir la presente resolución para recordar las obligaciones legales en la materia, reiterando los argumentos jurídicos que ya le trasladamos en la anterior resolución.

Para analizar el objeto de la presente queja, debemos comenzar señalando 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 determina 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”.

Esta Defensoría tiene conocimiento de que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico transfirió a la Comunidad Autónoma, 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, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades 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 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 el pago de la ayuda reconocida se ha realizado el 23 de septiembre de 2022, 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, en próximas anualidades, 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**:

Que esa Administración autonómica, en próximas anualidades, proceda con la máxima diligencia al pago del Bono Social Térmico a quienes resulten beneficiarios del mismo, al configurarse como una ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética y compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos, velando por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa reguladora de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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