



**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: ACTUACIÓN DE OFICIO 926/2023**  
**Asunto: Gestión autonómica del Bono Social Térmico / 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 de oficio 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.

En los últimos meses, la sociedad en su conjunto ha sufrido una escalada en los precios de la energía que no tiene precedentes, debido en gran medida, desde el mes de febrero del pasado año 2022, a la guerra provocada por la invasión de Ucrania por parte de la Federación Rusa, cuyo impacto en términos humanitarios, socioeconómicos, energéticos y geopolíticos acusaremos, sin duda, durante mucho tiempo, y que probablemente tendrán su continuidad durante un tiempo difícil de determinar debido a la incertidumbre en torno a la duración temporal de este conflicto bélico y su impacto definitivo sobre la economía mundial.

Esta realidad está afectando a los colectivos especialmente vulnerables y familias sin recursos o en situación de extrema precariedad, a los que ya se estaba atendiendo con diversas ayudas, como el Bono Social Térmico regulado en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, configurado como un programa de ayudas de concesión directa destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables y compensar los gastos de suministro de energía para los usos térmicos, como calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, lo que constituye precisamente el objeto de la presente actuación de oficio.



En este sentido, el Bono Social Térmico se financia con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, pero la gestión y el pago de la ayuda corresponden a las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía, en la forma que estiman más procedente de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de personas beneficiarias.

Pues bien, esta Procuraduría, a través de algunos expedientes tramitados a partir de quejas ciudadanas recibidas, ha tenido conocimiento de las dificultades de esa Administración autonómica, como centro directivo y órgano gestor de la ayuda, en la tramitación del procedimiento tendente al pago de la misma, dificultades que se traducen en el retraso en su abono, lo que supone un problema considerando las necesidades de los beneficiarios, al tratarse de personas afectadas por un bajo nivel de renta; retraso que también resulta contrario al básico principio que inspira el funcionamiento ágil y eficaz de las administraciones públicas.

En consecuencia, esta problemática fundamentó el inicio de la presente actuación de oficio, desarrollando las gestiones de información oportunas con el objeto de conocer el procedimiento seguido en la tramitación del Bono Social Térmico y la organización de los recursos autonómicos dispuestos al efecto por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, interesando conocer a esta Defensoría el marco legal y las instrucciones emitidas al respecto reguladoras de los pormenores del procedimiento de gestión y pago de esta ayuda, cuya finalidad, que no es otra que paliar la pobreza energética de los consumidores vulnerables, cobra especial relevancia en los meses del pasado invierno por las circunstancias a las que se ha hecho referencia *ut supra* y que previsiblemente se repetirán en el próximo.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica un informe, con fecha de registro de entrada en esta Institución el 17 de julio de 2023, en el cual se hacían constar los siguientes extremos relevantes a los efectos de adoptar una postura en relación con la problemática planteada:

- *“El procedimiento que sigue la Junta de Castilla y León para pagar el bono térmico se inicia una vez que se reciben los fondos del Ministerio para pagar el bono, el último año de gestión el Ministerio competente ha transferido los fondos a la CCAA el 29 de diciembre de 2022, fondos que van dirigidos a pagar el bono social térmico de quienes tenían concedido el bono eléctrico a 31 de diciembre de 2021.*

- *Recibidos los fondos se procede a solicitar a las Comercializadoras de Referencia los beneficiarios del bono social eléctrico. A finales de enero ya se disponen de los listados de todas las comercializadoras que operan en Castilla y León. En los listados figura si el beneficiario es vulnerable o vulnerable severo, y se procede a cruzar*



*esa información con la dirección del beneficiario para determinar la zona climática de referencia y, en consecuencia, el importe que corresponde a cada uno.*

*- Obtenido ese dato se envían las comunicaciones a todos los perceptores, dándoles un plazo para que informen si desean renunciar a la ayuda (obligación que establece el Real Decreto Ley 5/2018) y si el número de cuenta facilitado por la Comercializadora es correcto. Cada una de las comunicaciones tiene un número de expediente que el beneficiario tiene que indicar en la respuesta, y puede hacerlo mediante una aplicación que se ha puesto en marcha para la gestión del bono social o bien por correo electrónico o mediante una comunicación por registro de entrada.*

*Las respuestas recibidas se clasifican por provincias y se trabaja sobre una base de datos, donde figuran todos los datos, actualizándola con la información que se recibe de los beneficiarios.*

*- Una vez actualizada la base de datos con los números de cuenta correctos se paga el bono. El pago del bono, en este año 2023, se ha realizado en dos pagos, un primer pago en mayo a las provincias que se habían revisado en primer lugar, y un segundo pago en junio a las provincias que se revisaron posteriormente”.*

Finalmente, concluye esa Administración autonómica manifestando que las dificultades de gestión del bono social térmico, se resumen fundamentalmente en dos:

*- “El elevado volumen de perceptores, más de 80.000 personas.*

*- La calidad de los datos que se reciben de las Comercializadoras, que obligan a depurar la base de datos antes de proceder al pago. Por citar algunos ejemplos en los listados figuran beneficiarios sin número de cuenta, beneficiarios sin dirección, números de cuenta incorrectos, etc.*

*Como consecuencia de ambas cuestiones el número de comunicaciones recibidas son muy numerosas, y también es muy alto el número de llamadas recibidas. La experiencia de gestión el bono indica que antes de realizar el pago de la ayuda es necesario revisar la totalidad de las comunicaciones recibidas porque hay beneficiarios que remiten más de una comunicación sustituyendo a la anterior.*

*Para la gestión del bono social térmico la Junta de Castilla y León ha realizado una contratación de personal dedicada en exclusiva este fin, en el pago del bono térmico de este año han trabajado cuatro personas a tiempo completo. Este equipo se ha reforzado en los meses con más carga de trabajo con otras tres personas que atendían llamadas y revisaban la base de datos. El personal que tramita el bono térmico se paga con fondos autonómicos íntegramente”.*



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:

Para analizar el objeto de la presente queja, debemos comenzar señalando, como ya indicamos en la introducción de la presente Resolución, que el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, creó en su artículo 5 un programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, denominado Bono Social Térmico, cuyos beneficiarios, sin necesidad de realizar ningún trámite ni solicitud, son aquellos consumidores 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. El criterio de distribución de la ayuda del Bono Social Térmico entre los beneficiarios se recoge en el artículo 9, que determina que la cuantía a percibir se calculará atendiendo al grado de vulnerabilidad, así como a la zona climática en la que se localice la vivienda en la que se encuentre empadronado.

Es importante remarcar que el Bono Social Térmico se financia con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, pero que la gestión y el pago de las ayudas corresponden a las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía. A estos efectos, el Ministerio para la Transición Ecológica, actualmente Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, calcula la distribución territorial del presupuesto disponible y transfiere los importes de las ayudas a las administraciones competentes para su pago.

El Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, preveía en su artículo 10 la obligación de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía de realizar el pago de la ayuda a los beneficiarios en el primer trimestre del año; y en el artículo 11 la obligación de los comercializadores de referencia de facilitar al órgano competente de la Administración General del Estado, los datos personales de los beneficiarios del bono social de electricidad a 31 de diciembre del año anterior.

Sin embargo, el Tribunal Constitucional en la Sentencia 134/2020, de 23 de septiembre, estimó parcialmente el recurso de inconstitucionalidad 4178-2019, interpuesto por el Gobierno Vasco en relación con diversos preceptos del Real Decreto-Ley 15/2018, declarando la inconstitucionalidad de aquellos preceptos e incisos legales que excedían de las facultades estatales en relación con la ayuda, al estar directamente vinculado a las tareas de gestión que son competencia de las Comunidades Autónomas, entre otros, los que imponían la modalidad y el momento temporal de pago del bono y las obligaciones informativas de los comercializadores de referencia.



Por lo tanto, y dentro del marco constitucional de reparto de competencias, nos encontramos ante una actuación compartida por parte del Estado y las administraciones autonómicas en relación con el cumplimiento de lo requerido para materializar las ayudas correspondientes al llamado Bono Social Térmico, correspondiendo al primero, principalmente, la financiación de las ayudas así como la definición de los parámetros legales relativos a identificación de beneficiarios y cálculo de las ayudas. Por su parte, corresponde a las administraciones autonómicas la realización de las funciones relativas a la identificación de los beneficiarios, tramitación de las ayudas, resolución del proceso y pago, así como la regulación del procedimiento concerniente a las anteriores actuaciones.

A la vista de la información remitida por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, no se cuestiona por esta Procuraduría la complejidad que reviste la gestión de la ayuda objeto de la presente actuación, dado el elevado número de potenciales beneficiarios y la compleja tarea de verificación previa de los datos necesarios para el pago de la ayuda; sin embargo, como consecuencia de la declaración de inconstitucionalidad proclamada por la Sentencia 134/2020, consideramos que es preciso complementar el procedimiento regulado en el Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, para facilitar y clarificar la tramitación de las ayudas del Bono Social Térmico en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Por lo tanto, a juicio de esta Procuraduría, resulta necesario que esa Administración autonómica proceda a valorar la regulación de un nuevo marco legal de actuación para la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico, aprobando un procedimiento de tramitación de estas ayudas, en la línea de lo realizado por diversos gobiernos autonómicos, pudiendo mencionar, sin ánimo de ser exhaustivos, los siguientes:

I. En la Comunidad de Madrid, debemos destacar la Ley 4/2022, de 13 de mayo, que regula la comunicación de información por los comercializadores de referencia a la Comunidad de Madrid para la gestión y pago del Bono Social Térmico en su ámbito territorial y, en su desarrollo, la ORDEN 1478/2022, de 27 de junio, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social, determina el procedimiento para la gestión, concesión y pago del Bono Social Térmico en la Comunidad de Madrid, cuyo artículo 7, apartado 4º, dispone que *“el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de seis meses contados a partir del día siguiente a la fecha de la orden en la que se acuerde el inicio del procedimiento para el reconocimiento del derecho al pago del bono social térmico, a que se refiere el artículo 6.2”*.

Conforme al citado procedimiento, el Gobierno de Madrid mediante la Resolución 1508/2023, de 30 de marzo, de la Directora General de Integración, resolvió conceder, en una primera fase, las ayudas del bono social térmico de 2022 a 49.862 beneficiarios de los 137.369 informados por los comercializadores de referencia, resolviendo la segunda



fase mediante la Resolución 1964/2023, de 26 de abril, la tercera por Resolución 2837/2023, de 7 de junio, habiendo concedido, actualmente, en una cuarta fase, las ayudas del bono social térmico mediante Resolución 3512/2023, de 13 de julio, del Director General de Servicios Sociales e Integración.

II. En la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante el Decreto-Ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de Renta Mínima de Inserción Social, Bono Social Térmico y de simplificación de los procedimientos de expedición del título de familia numerosa y de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, se dotó de cobertura legal a la obligación de las comercializadoras de referencia de facilitar los datos personales de las personas beneficiarias del bono social de electricidad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a fin de que por parte de esa Administración se pudiera proceder a la tramitación y pago de las ayudas en cada ejercicio.

Asimismo, mediante la reciente Orden de 13 de julio de 2023, de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, se regula la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Andalucía (*BOJA de 19 de julio de 2023*), en cuyo artículo 11, apartado 3º se prevé que: *“la resolución será dictada en el **plazo máximo de 6 meses** desde el acuerdo de inicio previsto en el artículo 6”*.

III. En la Comunidad Autónoma del País Vasco, mediante la Orden de 19 de octubre de 2022, de la Consejera de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, se reguló la gestión, resolución y pago del Bono Social Térmico correspondiente al año 2021, estableciendo el artículo 6, apartado 4º que: *“El **plazo máximo para resolver y notificar** será de **seis meses** a partir de la publicación de esta orden”*.

En definitiva, esta Procuraduría reitera la conveniencia de que esa Administración autonómica, en el ámbito y en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de servicios sociales y asistencia social, valore la necesidad de regular el procedimiento para la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Castilla y León, en términos similares a otras regiones, en aras de clarificar los trámites y agilizar el cobro por los beneficiarios, satisfaciendo así el derecho a una buena administración contemplado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, y en 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, y orientando la actuación de esa Administración a la prestación de unos servicios públicos de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, especialmente en supuestos como el que nos ocupa, por tratarse de recursos necesarios para costear suministros tan imprescindibles para la vida humana de aquellas personas que así lo requieren, como la calefacción, el agua caliente sanitaria o la cocina.



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, proceda con la debida diligencia, a valorar la necesidad de regular el marco jurídico de actuación relativo a la concesión, gestión y pago del Bono Social Térmico en Castilla y León, aprobando un procedimiento de tramitación de estas ayudas directas, destinadas a paliar la pobreza energética y compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos, ajustado al básico principio que inspira el funcionamiento ágil y eficaz de esa Administración pública y orientando la actuación de esa Administración a la prestación de unos servicios públicos de calidad.**

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