



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 267/2024**

**Asunto: Renovación del bono social térmico / Retrasos en la renovación del título de familia numerosa / 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, en la queja se hacía alusión a la disconformidad de la persona autora de la misma, con la no renovación del bono social térmico que don XXX tiene concedido como consecuencia de los retrasos sufridos en la renovación de su título de familia numerosa.

En la reclamación, se señala que debido a la tardanza de esa Consejería a la hora de renovar su título de familia numerosa, el Sr. XXX no pudo renovar el bono social eléctrico hasta bien entrado el mes de enero de 2024 y la no actualización del bono social eléctrico, a fecha 31 de diciembre de 2023, supuso la pérdida del bono social térmico para el año 2024.

Se señala que la solicitud de renovación del carnet de familia numerosa se presentó por vía telemática el día XXX de diciembre de 2023 y que hasta XXX de enero de 2024 no se renovó el título, por lo no pudo solicitarse la prórroga del bono social eléctrico en plazo.



Con el fin de apuntalar los argumentos de su queja, recoge en la solicitud de actuación registrada en esta Institución, el contenido de la respuesta a una consulta formulada a esa Administración autonómica:

“El Bono Social Térmico va directamente vinculado con tener concedido el Bono Social Eléctrico y no hay que realizar ningún trámite específico para su concesión ya que van vinculados. Si es beneficiario del Bono Social Eléctrico automáticamente lo es de Bono Social Térmico. Este año se está gestionando el Bono Social Térmico de las personas que tenían el Bono Social Eléctrico a 31/12/2022.

XXX consta como beneficiario del Bono Social Térmico 2023 y en breve se realizará el envío de las cartas con la que comenzará el procedimiento para poder modificar o comunicar datos y posteriormente cobrará en la remesa que le corresponda.

El año que viene se gestionará el Bono Social Térmico de las personas que tenían el Bono Social Eléctrico a 31/12/2023. Si no tiene concedido el Bono Social Eléctrico a esa fecha no va a aparecer en las listas como posible beneficiario del Bono Social Térmico por lo que tendría que hablar con su compañía suministradora para ver que se puede hacer en su caso concreto. Nosotros no tenemos información sobre el Bono Social Eléctrico”.

Señala además, que la compañía suministradora de electricidad le ha comentado que no es posible reconocer el bono social eléctrico renovado con efectos retroactivos a 31/12/2023, al haberlo solicitado en fecha posterior a la indicada.

Alude como motivo que “no se pudo pedir antes al no disponer de la renovación del título de familia numerosa”.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, a la vista de cuyo contenido procede hacer a esa Consejería una serie de consideraciones.

En primer lugar, debemos señalar, en los mismos términos que se hace constar en el informe remitido, que D. XXX ha contado con la cobertura jurídica del Título de Familia Numerosa, ya que, al haber solicitado su renovación en el plazo de 3 meses anteriores a su vencimiento, (aunque la renovación efectiva no se produjo hasta el día XXX de enero de 2024), mantiene su vigencia desde la fecha de presentación de la solicitud de renovación, y, por tanto, el título renovado era válido desde el XXX de diciembre de 2023, tal y como se desprende de lo establecido en el artículo 9 del Decreto 1/2011, de 13 de enero, por el que se regula el procedimiento para el



reconocimiento de la condición de familia numerosa, la expedición y renovación del título, al señalar que

*“Con carácter general el título de familia numerosa deberá renovarse antes de que finalice su período de vigencia, debiendo efectuarse la solicitud dentro de los tres meses anteriores a su vencimiento”.*

Asimismo, el artículo 8 del mismo texto legal establece que *“Los beneficios concedidos a las familias numerosas surtirán efectos desde la fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título y hasta el fin de su vigencia, siempre que la resolución administrativa que se dicte sea favorable a tal reconocimiento o renovación”.*

En el informe remitido, se dice que “Lo que ha ocasionado la falta de renovación del bono eléctrico en 2023 no ha sido la falta de renovación del Título de Familia Numerosa, sino el hecho de no haber solicitado la renovación del citado bono eléctrico para dicho año, algo que el interesado podía hacer hasta el 31 de diciembre de 2023, es decir, tanto en los once meses previos a la presentación de la solicitud de renovación el Título de Familia Numerosa, como posteriormente y hasta el 31 de diciembre de dicho año, aunque aún no se hubiera resuelto la solicitud de renovación del Título de Familia Numerosa.

Así, tal y como ha informado a D. XXX su comercializadora de referencia, la imposibilidad de reconocer el bono social eléctrico renovado con efectos retroactivos de 31/12/2023, se produce al haberlo solicitado con fecha posterior a la indicada, y no por la falta de renovación del título de Familia Numerosa.

Incluso en el caso de que el interesado hubiera pedido en 2023 el bono social eléctrico con el Título de Familia Numerosa no renovado aún, si posteriormente la comercializadora de referencia verifica que el mismo no está en vigor, podría haber aportado el nuevo Título, acreditando así que en todo momento han tenido Título de familia numerosa en vigor.

En ningún momento se ha producido una imposibilidad de acreditar la condición de Familia Numerosa, el problema está en que el bono eléctrico no se ha solicitado en el año 2023”.

Ahora bien, con independencia de que consideremos que, efectivamente, el interesado hubiera podido acreditar en todo momento la condición de numerosa de su familia y solicitar el bono social eléctrico en plazo, no podemos dejar de poner de manifiesto que esa Consejería no ha respetado el plazo previsto para la renovación del título de familia numerosa, en los términos recogidos por el artículo 7 del citado Decreto 1/2011, de 13 de enero, por el que se regula el procedimiento para el



reconocimiento de la condición de familia numerosa, la expedición y renovación del título, que señala expresamente que

*“Todas las solicitudes deberán resolverse expresamente y en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde la entrada de la documentación completa en el registro del órgano competente para su tramitación”.*

Plazo que, como resulta acreditado en la información facilitada, no se cumplió ya que la solicitud de renovación se realizó con fecha XXX de diciembre de 2023 y la resolución de prórroga no se produjo hasta el día XXX de enero de 2024; con independencia de que el reconocimiento de familia numerosa haya tenido efectos desde la fecha de presentación de la solicitud de renovación.

A la vista de ello, debemos señalar que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa. Dentro de este derecho a la buena administración, debemos recordar el deber de resolver en plazo.

La vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 21, bajo el rótulo "obligación de resolver", pone de manifiesto la importancia y primacía que proporciona el legislador al deber de la Administración de que dar puntual respuesta a las solicitudes que se le formulen. La resolución en plazo de las solicitudes que presenten los ciudadanos no es una facultad para la Administración pública, sino un deber legal y un derecho de tales ciudadanos.

El artículo 29 de dicha norma señala que *“los términos y plazos establecidos en esta u otras Leyes obligan a las entidades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de asuntos, así como a los interesados en los mismos”.*

Por otra parte, en el ámbito de nuestra Comunidad, no cabe obviar que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía establece, como derecho de los castellanos y leoneses, el derecho a una buena Administración, y consagra en su apartado b) el derecho a “un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les conciernan y a la resolución de los mismos en un plazo razonable”.

La exigencia de cumplir los plazos de resolución se concreta en las previsiones legales sobre plazos máximos de resolución, cuya observancia (sin perjuicio de la posibilidad de suspensiones y ampliaciones de plazos) es inexcusable para la Administración. Además, está íntimamente ligada con la necesidad de que la actuación administrativa sea no solo eficaz sino también eficiente, como forma de proporcionar un mayor grado de calidad de los servicios públicos.



Por ello, es importante que la Administración concernida por la queja que se ha presentado esta Institución tenga en cuenta la aplicación de estos principios con el fin de eliminar retrasos injustificados y evitar que los ciudadanos sufran consecuencias negativas a causa de demoras en la resolución de los procedimientos.

Al hilo de lo anterior hay que aludir también a lo recogido en el artículo 20 de 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, al señalar que *“los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique resolución expresa de los procedimientos en los que tengan condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras”*.

Debemos también hacer referencia, en último término, al principio de mejora continua al que se refiere el artículo 5 h) de la misma Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, que señala expresamente que la Administración autonómica debe *“poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad”*, en base a lo que estamos obligados a solicitar a esa Consejería la adopción de medidas dirigidas a que la renovación de los títulos de familia numerosa, como ha sido el caso que ha dado lugar a la queja, se realice en el plazo normativamente previsto.

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:**

**PRIMERA:** Que esa Consejería tenga muy presente, para este y para casos sucesivos, que está obligada a resolver expresamente y notificar en los plazos establecidos las resoluciones a los procedimientos derivados de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, conforme al artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**SEGUNDA:** Que se analice la posibilidad de implantar, si fueran necesarias, las medidas que se consideren oportunas para que, en concreto, los títulos de familia numerosa se renueven en el plazo legalmente previsto.

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