



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1556/2024

Asunto: Bono social térmico / Retrasos en el pago / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilma. Sra.:

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, el motivo de la queja era el retraso en el pago del bono social térmico del que es titular don (XXX).

Según manifestaciones del autor de la queja, el día 13 de agosto del año en curso ha recibido la cantidad que le corresponde en concepto de bono social del año 2023 con una demora que considera inasumible.

También aludía a los retrasos que, con carácter general viene sufriendo el abono de esta ayuda, señalando que antes de la pandemia, “... *se cobraba el año en curso y a finales de enero ya lo tenía*”.

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, en el cual se hacía constar que “*el bono social térmico lo pagan las CCAA de acuerdo con lo previsto en el RD- Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. De acuerdo con esa norma el Gobierno Central debe transferir a las Comunidades Autónomas los fondos para pagar el bono social térmico. El Gobierno Central recibe de las comercializadoras de referencia el listado de los beneficiarios del bono eléctrico a 31 de diciembre, en base a esos datos calcula el importe que corresponde a cada Comunidad Autónoma y transfiere los fondos, los fondos para pagar el bono social térmico del año*



2023 se han remitido a la Comunidad Autónoma en septiembre del año 2023, fecha en la que se indica también qué cuantía hay que pagar a cada beneficiario en función de la zona climática en la que viva y si es vulnerable o vulnerable severo.

Una vez conocida esta información, la Comunidad Autónoma debe posicionar en su presupuesto los fondos transferidos, solicitar a las comercializadoras de referencia los listados de beneficiarios, más de 95.000 en Castilla y León y calcular el importe que corresponde a cada beneficiario en función de si es vulnerable severo o no y de la zona climática en la que reside. Además, es necesario depurar los listados recibidos para detectar:

En qué casos no se ha facilitado el domicilio del beneficiario, dato esencial para calcular el importe de la ayuda, ya que la zona climática de referencia se determina en función del domicilio.

En qué casos no consta el número de cuenta en el listado o la cuenta bancaria no coincide con el beneficiario de la ayuda.

En estos casos se cruzan los listados recibidos con los de años anteriores para verificar si se dispone de esos datos y completarlos a fin de poder continuar con el proceso.

Una vez realizadas estas operaciones, se remite a los beneficiarios una comunicación, indicando la cantidad que les corresponde, el número de cuenta de cada beneficiario que ha facilitado la comercializadora de referencia y se informa de la posibilidad de renunciar a la ayuda. Este último extremo -ofrecer a los beneficiarios la posibilidad de renuncia- es una obligación que el Real Decreto Ley de regulación del bono impone a las Comunidades Autónomas.

Una vez que se reciben las respuestas de los beneficiarios, la mayoría de las cuales tienen como finalidad modificar el número de cuenta corriente donde desean recibir el pago, se revisan y se actualiza la base de datos con esa nueva información. Hay beneficiarios que remiten más de una comunicación sustituyendo a la anterior lo que implica que no se puede dar por buena la información de ningún beneficiario sin haber revisado la totalidad de las comunicaciones recibidas.

Revisadas todas las comunicaciones y actualizada la base de datos se procede al pago del bono social térmico.

La Junta de Castilla y León ha realizado una contratación de personal dedicada en exclusiva al bono social, equipo que se financia al 100% por la Comunidad Autónoma, dado que el Gobierno de España no ha hecho llegar ninguna cuantía para la



contratación de personal a pesar de que se comprometieron a ello con las Comunidades Autónomas.

Por otra parte, difícilmente esta Comunidad Autónoma ni ninguna otra puede pagar el bono social térmico en enero del año en curso cuando ni se conoce la cuantía que se debe pagar ni el Gobierno de España ha transferido a las Comunidades Autónomas la cuantía necesaria para hacer el abono”.

A la vista de lo informado procede realizar a esa Consejería una serie de consideraciones conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley reguladora de esta Institución y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

El Bono Social Térmico, como se ha dicho, se configura como una ayuda directa de pago único con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, y es considerado por lo tanto como una actuación que cabe encuadrar en materia de asistencia social, competencia asumida por todas las comunidades autónomas, por lo que les corresponde su gestión, sin perjuicio de la competencia del legislador estatal para establecer los criterios y metodología para el reparto y cálculo de la ayuda unitaria.

Su otorgamiento está condicionado a la existencia de disponibilidad presupuestaria y, en todo caso, sujeto al límite de disponibilidad presupuestaria fijado en cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para este concepto. A estos efectos, el Ministerio para la Transición Ecológica calcula la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transfiere los importes a las administraciones competentes para su pago, junto con la información de los beneficiarios y los que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.

Así, la gestión en la Comunidad autónoma de Castilla y León del Bono Social Térmico viene determinada por los tiempos y transferencias otorgadas por la Administración del Estado para el abono del mismo.

Según el artículo 5 del 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 constituye una ayuda destinada a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, que tiene por finalidad compensar gastos necesarios para garantizar el suministro de energía para usos térmicos o el apoyo a actuaciones de ahorro o mejoras de la eficiencia energética.

Para definir cuándo se considera a un consumidor vulnerable y, por tanto, beneficiario de la ayuda, el artículo 8 del Real Decreto-ley citado prevé lo siguiente:

“En cada ejercicio serán beneficiarios del Bono Social Térmico aquellos consumidores que sean 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”.

Teniendo esto en cuenta, procede analizar las dos cuestiones planteadas en la presente queja: por un lado, una de carácter particular relativa al retraso sufrido por el interesado en la percepción de su bono social térmico; y, por otro lado, una de carácter general, concerniente a la demora existente en el abono de la ayuda.

Respecto al primer asunto planteado cabe únicamente señalar que el interesado ya ha recibido el pago de la cantidad comprometida, tal y como menciona en el escrito de queja.

En relación con el segundo punto, es necesario señalar que del informe remitido se desprende que la demora existente en el abono de estas ayudas deriva de la propia complejidad de las mismas (intervenciones de la Administración General del Estado, colaboración de las empresas comercializadoras de último recurso, existencia de partidas en los presupuestos generales del Estado, aprobación sobrevenida de nuevas normas, etc.).

Esta Institución admite que la articulación del bono social térmico es compleja y, en consecuencia, puede ser poco eficaz a la hora de dar una respuesta en tiempo y forma a las necesidades de los colectivos a los que está destinada, que son personas en situación de vulnerabilidad energética, es decir, en su inmensa mayoría quienes carecen de los recursos necesarios para costear suministros tan imprescindibles para la vida de las personas como es la calefacción, el agua caliente sanitaria o la cocina

También se aprecia que esta complejidad tiene diversas causas, no todas achacables a la Administración autonómica, pues esta no tuvo responsabilidad en la configuración y aprobación de la ayuda. Sin embargo, desde el momento en que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, prevé que sean las Comunidades Autónomas las encargadas de realizar los pagos de la ayuda, para la ciudadanía son ellas las obligadas al abono en tiempo y forma de la ayuda, con independencia del impacto que la previa intervención de la Administración General del Estado o de los terceros pueda tener en ello.

Siendo así, y teniendo en cuenta que son las personas más vulnerables quienes sufren las demoras en el pago de esta ayuda, esta Procuraduría estima conveniente recomendar a esa Consejería que, en el ámbito de las competencias de la Comunidad de Castilla y León, adopte las medidas precisas para agilizar el abono del bono social térmico.

Esta Procuraduría no pretende ni puede aportar soluciones concretas para reducir el plazo de tramitación del bono social térmico, ya que ello se ha de realizar en ejercicio de la potestad auto-organizatoria de las administraciones públicas, ahora bien, parece evidente que se debe considerar que bien una eventual falta de personal pese a las contrataciones efectuadas o de formación específica del mismo o bien una insuficiencia



de medios materiales, dado el considerable volumen de trabajo que genera la concesión de estas ayudas, puede contribuir a ello.

Conviene también poner de manifiesto que estas demoras no se están produciendo exclusivamente en la Comunidad de Castilla y León, pues vienen afectando a otras comunidades autónomas, por lo que consideramos conveniente mencionar, a título de ejemplo, algunas medidas que se han tomado por otras administraciones autonómicas con el fin de agilizar esta tramitación.

Así, la Agencia Extremeña de la Energía (AGENEX) encargada del pago de estas ayudas ha solicitado la colaboración de los servicios sociales municipales de los Ayuntamientos de esa Comunidad con el fin de agilizar la tramitación del bono social térmico.

Cabe también mencionar la reciente creación por el Principado de Asturias, en junio de este año, del servicio “Prestaciones Asturias” para, entre otras cuestiones, reducir los tiempos de espera y la resolución de los trámites administrativos para acceder al pago del bono social térmico. No se trata de sustituir a ninguno de los servicios que atienden de manera personalizada las necesidades de los beneficiarios ni tampoco al Servicio de Atención al Ciudadano, sino que se ha diseñado como un apoyo y un complemento a los mismos.

A la vista las circunstancias concurrentes, no se cuestionan ni las dificultades del órgano gestor de la ayuda para el cumplimiento de los plazos marcados por la normativa estatal ni los esfuerzos realizados, pero lo cierto es que siguen planteándose quejas en ese sentido ante esta Defensoría.

En consecuencia, 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:**

ÚNICA: Que se valore la adopción de nuevas medidas para que el abono del bono social térmico se produzca con la mayor agilidad posible teniendo en cuenta que los retrasos en el pago de esta ayuda no hacen más que agravar la situación de pobreza y exclusión social de sus beneficiarios y que las soluciones que se han adoptado hasta el momento no parecen haber solucionado en su totalidad la problemática expuesta, expresada en la queja ciudadana recibida.

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