



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: 1689/2024

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 V.I. el motivo de la queja era el retaso en el pago de un bono social térmico.

Según manifestaciones del autor de la reclamación, Doña XXX era beneficiaria del bono social eléctrico desde diciembre de 2020 (renovado en diciembre de 2022) y hasta diciembre de 2024.

Por ello, también le correspondía el bono social térmico y al pasar el tiempo sin recibir la cantidad correspondiente a tal ayuda, a diferencia de lo que había ocurrido en años anteriores, la interesada se puso en contacto con esa administración autonómica para conocer el motivo de la demora.

Refiere la reclamación registrada en esta Institución que, en un primer momento, la Sra. XXX llamó a un teléfono que le facilitaron en la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca y le comunicaron que no estaba incluida en el listado para ser beneficiaria del bono social térmico y que debía dirigirse a su compañía eléctrica para solventar dicha incidencia.

Continúa señalando que intentó resolver la situación, a través de varias llamadas telefónicas, *“haciendo lo que cada uno le dice y que la Junta de Castilla y León y la comercializadora de la luz (que es Energía XXI), se echan la culpa de la situación una a otra. (Cuando habla con la Junta de Castilla y León dice que es Energía XXI el que tiene que solucionarlo, e incluirla como beneficiaria del bono social y cuando habla con Energía XXI dice que es la Junta el que tiene que solucionarlo)”*.



Después de una serie de intentos fallidos, le indicaron en el teléfono facilitado por la Gerencia de Servicios Sociales de Salamanca que se debía comunicar por email con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para intentar solucionar este error y poder percibir lo correspondiente al bono social térmico.

Como respuesta a su correo electrónico, pusieron en su conocimiento que la manera de resolver la cuestión descrita era plantear una reclamación a la empresa Energía XXI, comercializadora de referencia de Endesa, solicitando que acreditaran que era beneficiaria del bono social eléctrico y que, por tal motivo, debía ser incluida en el listado de beneficiarios del bono social térmico.

La solicitante presenta la reclamación requerida a Energía XXI, que la cierra sin más trámites, y al dirigirse nuevamente a dicha empresa, le aconsejan ponerse en contacto telefónico con el 060 ya que es en el Ministerio de Industria y Turismo donde deben comprobar si es beneficiaria del bono social eléctrico y le recomiendan dirigirse nuevamente a la Junta de Castilla y León.

Finalmente, envía una reclamación al email bonosocialtermico@jcyL.es y sigue todos los pasos que le *“dicen que haga, pero dejan de contestarle y nadie le ha solucionado nada”*.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que en el mes de agosto de 2023, desde la Dirección General de Familias, Infancia y Atención a la Diversidad, se remitió escrito a todas las comercializadoras de Referencia, para que remitieran los datos de los beneficiarios del Bono Social Eléctrico. Entre ellas, se solicitaron esos datos a "Energía XXI -Endesa".

D^a. XXX, con DNI XXX, no figuraba entre los beneficiarios incluidos por la Comercializadora.

Una vez que la Sra. XXX realizó por correo electrónico una consulta sobre si estaba o no incluida como beneficiaria, se le indicó que no aparecían sus datos, y que en el caso de que tuviera concedido el Bono Social Eléctrico antes del 31 de diciembre de 2022, se pusiera en contacto con su compañía suministradora de electricidad y efectuara la correspondiente reclamación, para que, en el supuesto de que tuviese derecho a ello, la incluyeran en dichos listados y remitieran a ese centro directivo los datos necesarios para su correlativa inclusión en la aplicación de gestión del pago del Bono Social Térmico.



Dado que la Doña XXX insistía en que se había puesto en contacto con la comercializadora y, aunque le daban respuesta satisfactoria de que sí era beneficiaria, no se recibían los datos necesarios para su inclusión en el Bono Social Térmico 2023, se envió por parte de la Administración autonómica una comunicación directa a la comercializadora para que, si esa persona cumplía los requisitos, subsanaran la equivocación y le remitieran los datos necesarios para su incorporación.

Con fecha 23 de octubre de 2024, la comercializadora comunica que, por error, no se incluyeron los datos de la Sra. XXX, como beneficiaria del Bono Social Térmico 2023, siendo aportados en ese momento.

Concluye el informe facilitado que ya se han iniciado los trámites para incluir como beneficiario del Bono Social Térmico 2023 a la interesada, y poder efectuar el correspondiente pago de la ayuda.

A la vista de lo informado, debemos hacer a esa Consejería una serie de consideraciones al margen de que, tal y como se desprende de lo señalado, la problemática a la que alude la queja ya se encuentra en vías de solución.

En primer término, es posible que en tramitaciones como la que se analiza en este caso surjan, incluso con alguna frecuencia, dificultades como las que ha sufrido la persona a la que se refiere esta queja.

Por ello, dada la situación que ha padecido la persona solicitante de esta ayuda, tanto en sus contactos con esa Administración como con la propia compañía eléctrica, nos lleva a pedir a esa Consejería que analice la eventualidad de elaborar instrucciones o protocolos de actuación dirigidos al personal responsable de este tipo de tramitaciones con el fin de minimizar o evitar dificultades como las descritas.

No podemos obviar que los perceptores del bono social térmico y de ayudas similares son personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad debido a la situación económica desfavorable que soportan y, como consecuencia de ello, la importancia que para su vida diaria puede suponer la cuantía económica demandada.

En segundo lugar, del relato de los hechos facilitado por la titular del bono social térmico se deduce una inadecuada información telefónica tanto por parte del personal de esa Consejería como del que presta servicios en la mercantil Energía XXI, lo que nos lleva a reflexionar sobre la necesidad de que, cuando menos, la atención al ciudadano proporcionada por las Administraciones Públicas a través del teléfono mejore.

Aunque no se deduce de lo relatado en la solicitud de actuación registrada en esta Procuraduría un trato desconsiderado a la interesada, los responsables de las



comunicaciones telefónicas, pese a su reiteración, no dieron una respuesta adecuada al problema planteado.

La atención telefónica debe responder a los esfuerzos de la Administración por dotar de un valor añadido a sus servicios, ofreciendo mayor comodidad al ciudadano, por lo que el teléfono se ha convertido en una herramienta indispensable que ha sustituido en gran medida a las cartas u otras comunicaciones escritas, algo que tiene que redundar en la mejora del servicio.

Esa Consejería debe ser consciente de que para una correcta atención telefónica resultan decisivos los recursos materiales disponibles, pero sobre todo el personal que atiende debe estar perfectamente informado de las materias sobre las que debe informar, así como manejar las estrategias de comunicación necesarias para transmitir correctamente la información requerida.

Por ello, el perfil de los profesionales de los puestos de atención al ciudadano debe las atesorar conocimientos técnicos y específicos en las materias relativas al puesto; aptitudes, capacidades y actitudes derivadas de una formación específica; y manejar las instrucciones y protocolos de actuación que les sean facilitados sobre los asuntos a tratar.

También es oportuno destacar que ni del contenido del escrito de queja ni de la información remitida por esa Consejería se deduce que se haya dado respuesta a la reclamación presentada por la Sra. XXX frente a esa Consejería, en escrito registrado en el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca con fecha 31 de mayo de 2024

Pues bien, esta Institución no puede obviar la obligación legal que recae sobre las autoridades locales de dar contestación a los escritos que reciba, por lo que ante esa falta de respuesta estamos obligados a recordar que las administraciones públicas tienen servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, tal y como proclama nuestra Constitución en los artículos 9 y 103.

El artículo 103.1 CE establece taxativamente que *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”*; incluso según el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Tratado de Lisboa), el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones que planteen los ciudadanos a la Administración forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 21, bajo el título *“obligación de resolver”*, pone de manifiesto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dar puntual respuesta a las solicitudes que se le formulen. La respuesta



expresa 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.

La Administración debe, pues, dar contestación formal a las pretensiones formuladas, sin que pueda obviar su obligación de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes o peticiones se realicen por los administrados y a facilitar la información interesada por los medios instrumentales legalmente procedentes.

En este punto conviene también traer a colación lo que señala el Tribunal Supremo (STS de 18 de diciembre de 2019), cuando establece que: *“Procede reiterar como doctrina de interés casacional la que declaramos en nuestra sentencia de 5 de diciembre de 2017, cit., reafirmando que del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable”*.

El Tribunal Supremo viene señalando que el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (artículos 9.1, 9.3, 103.1 y 106 CE). Todo ello nos permite concluir que no cabe en ningún caso que, ante una petición formulada por un ciudadano conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no le ofrezca una respuesta.

En esta misma línea, es necesario destacar que, entre las conclusiones a las que se llegó en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, celebradas en el mes de octubre de 2024, se mantuvo que la buena administración es incompatible con la falta de respuesta a las solicitudes que se le formulan, pues no solo constituye un ejemplo de mala administración, sino que supone un incumplimiento de las obligaciones legales, que generar incluso situaciones de grave indefensión.

Para finalizar, debemos dejar también constancia de que el Procurador del Común se encuentra especialmente vinculado por lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, conforme al cual “en cualquier caso velará porque las administraciones resuelvan expresamente en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”.

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: Estudiar la posibilidad de elaborar protocolos e instrucciones dirigidos a lograr una actuación más proactiva y efectiva de las personas de esa Consejería que están implicadas en la tramitación tanto del bono social térmico como de cualquier otra ayuda de carácter social.

SEGUNDA: Que por parte de esa Consejería se facilite a los ciudadanos la información requerida por vía telefónica o de cualquier otra forma, tomando para ello las medidas que se consideren más adecuadas, en la línea de lo indicado en el cuerpo de la presente resolución.

TERCERA: Recordar a esa Consejería su obligación legal de dar respuesta expresa no solo a la reclamación presentada en relación con el pago del bono social térmico de XXX sino a cualquier escrito o solicitud que le presenten los ciudadanos.

CUARTA: Proceder con la mayor brevedad posible a incluir como beneficiario del Bono Social Térmico 2023 a la interesada con todos los efectos que de ello pudieran derivarse, en el caso de que no haya hecho ya.

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