



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: 1947/2023

Asunto: Bono social térmico / Retrasos en el pago

Trámite: 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 retraso en el pago de la ayuda en concepto de Bono Social Térmico devengada por XXX, correspondiente a diversas anualidades y destinada a compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos como calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX consultó a la comercializadora de referencia, la cual le confirmó que era beneficiaria del bono eléctrico a 31 de diciembre del año anterior. Sin embargo, a la fecha de presentación del escrito de queja, no se había hecho efectivo el pago de dicha ayuda, haciendo hincapié el interesado en la disconformidad con la tramitación y demora en la gestión autonómica de esta ayuda directa.

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 un informe, en el cual se hacía constar que:

“XXX ha sido beneficiaria del bono social térmico correspondiente al año 2021, porque a fecha 31 de diciembre de 2021 era beneficiaria del bono eléctrico y por tanto figuraba en los listados que remitió su comercializadora de referencia a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. A XXX, en base a los datos remitidos, le



correspondía la cantidad de XXX €, cantidad que le fue ingresada el 01/02/2023 en la cuenta bancaria terminada en...XXX.

XXX no figuraba en ninguno de los listados remitidos por las comercializadoras de referencia como beneficiaría del bono eléctrico a 31 de diciembre de 2022, y por tanto no era beneficiaría del bono social térmico correspondiente a 2022. Por ese motivo no se ha procedido al pago. En el caso de que XXX no tuviera caducado el Bono eléctrico a fecha 31 de diciembre de 2022 debe interponer una reclamación a su comercializadora de referencia para que la incluyan los listados del Bono Social térmico del año 2022.

Por lo que se refiere al bono térmico 2023, que cobrarán las personas que tenían derecho al bono social eléctrico a 31 de diciembre de 2023, XXX sí figura en los listados remitidos por su comercializadora de referencia. A tenor de los datos disponibles la cantidad que le corresponde a XXX será de XXX € que se le abonará una vez se realicen los trámites oportunos por la Gerencia de Servicios Sociales.

En relación con esos trámites, le informo que en este mes de febrero la Gerencia de Servicios Sociales ha enviado las cartas a todos los beneficiarios del bono social térmico, y una vez transcurrido el plazo para que completen o ratifiquen todos los datos necesarios y se pueda actualizar la base de datos con esa información se procederá a realizar el pago”.

Recibido el citado informe, se acordó darle traslado de su contenido a la parte reclamante para que presentara todas las alegaciones que considerara pertinentes en respaldo de la postura que ha venido manteniendo ante esta Defensoría, trámite que evacuó remitiendo un escrito de alegaciones en el que manifiesta la situación de desamparo ante el reiterado retraso en el pago de estas ayudas, adjuntando un escrito de la empresa comercializadora confirmando que era beneficiaria del bono social de electricidad a 31 de diciembre de 2022, pero que, por un error, no había sido incluida en los listados, solicitando por ello las oportunas disculpas.

A la vista de lo informado, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente 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.



Es importante recordar 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. 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 del llamado Bono Social Térmico, correspondiendo al primero, principalmente, su financiación así como la definición de los parámetros legales relativos a identificación de beneficiarios y cálculo de las cuantías. Por su parte, corresponde a las Administraciones autonómicas la realización de las funciones relativas a la identificación de los beneficiarios, tramitación de la documentación, 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 y la normativa reguladora en la materia, no se cuestiona por esta Procuraduría la complejidad que reviste la gestión de la ayuda objeto de la presente queja, dado el elevado número de potenciales beneficiarios y la compleja tarea de verificación previa de los datos necesarios para el pago de la ayuda, pero, en todo caso, deben ser tenidas en cuenta las necesidades de los beneficiarios atendiendo al nivel de renta de los mismos. 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.

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.

Asimismo, respecto al retraso en el pago de la misma, debemos hacer un recordatorio a esa Administración autonómica sobre la necesidad de proceder, con la máxima diligencia, en la tramitación del procedimiento de gestión del bono social térmico, no dilatando en el tiempo su pago, por ser ello contradictorio con el principio que ha de inspirar el funcionamiento ágil y eficaz de la administración, máxime en supuestos como el que nos ocupa, por tratarse de recursos necesarios para costear suministros tan imprescindibles para la vida de aquellas personas que así lo requieren, como son la calefacción, el agua caliente sanitaria o la cocina.



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.

Finalmente, y en este sentido, hemos de hacer alusión al documento de Conclusiones técnicas del taller preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, *“la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran”*. *“Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad a las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social”*.

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 por esa Administración autonómica se valore la posibilidad de elaborar protocolos e instrucciones que permitan gestionar y abonar el Bono Social Térmico a quienes resulten beneficiarios del mismo con la máxima diligencia, al configurarse como una ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética y compensar los gastos de suministro de energía para usos térmicos, orientando la actuación de esa Administración a la prestación de unos servicios públicos de calidad.

SEGUNDA: Proceda con la mayor brevedad posible a incluir como beneficiaria del Bono Social Térmico 2022 a XXX, con todos los efectos que de ello pudieran derivarse, en el caso de que no se 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.



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