



**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: 2361/2025**

**Asunto: Subvención autoconsumo y almacenamiento con fuentes de energía renovables (aeroterminia) / Retrasos / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Economía y Hacienda**

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 la falta de información y la demora en la tramitación de una subvención en materia de energías renovables.

Según las manifestaciones del autor de la queja, don XXX presentó, ante el Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León (EREN), una solicitud de subvención acogida a la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se convocan subvenciones dentro de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, para la financiación de un sistema de aeroterminia para calefacción y ACS.

Considera el reclamante que dicha solicitud no solo no ha avanzado, desde hace casi tres años, en ninguna fase del procedimiento de tramitación, sino que de la información recabada por el interesado en el Ente Regional de la Energía se desprende que dicho organismo desconoce si la solicitud será o no tramitada, figurando únicamente como “solicitud registrada”, sin que conste actuación administrativa posterior alguna, y si se dispondrá o no de fondos para hacer efectiva la subvención solicitada.

Sobre este particular refiere que en una tabla facilitada por el EREN al interesado mediante correo electrónico, dado que el enlace correspondiente a dicho cuadro en la plataforma AYAE no se encontraba operativo, se indicaba que dicho Ente únicamente contempla el pago de las ayudas solicitadas hasta las 10:38:01 horas del día 21 de diciembre



de 2022, es decir, hasta nueve días antes de la presentación de la solicitud relativa al presente expediente (XXX), la cual cumple con todos los requisitos exigidos en la Orden de 24 de septiembre de 2021 de la Junta de Castilla y León.

Asimismo, destaca que el cuadro adjunto permanece inalterado, en lo relativo al Programa 6, desde hace más de un año, lo que evidencia una alarmante y desconcertante falta de diligencia por parte de la Administración en la gestión de estas ayudas. Esta situación resulta especialmente grave si se tiene en cuenta que los ciudadanos fueron alentados a realizar inversiones en eficiencia energética al amparo de subvenciones promovidas por los propios organismos públicos, que posteriormente no llegan a concederse.

Manifiesta igualmente que se ha consultado al EREN, sin que este haya aclarado el futuro de la solicitud, limitándose a indicar que los expedientes presentados con fecha y/o hora posterior han quedado fuera de presupuesto y en lista de reserva, y que para que el expediente del interesado pudiera entrar en presupuesto sería necesaria una ampliación del mismo hasta el día XXX a las XXX, momento en que se registró la solicitud de ayuda para la instalación de aerotermia. Consultado sobre las posibilidades de ampliación del presupuesto para el Programa 6, se respondió que no hay nadie que pueda saberlo.

Para terminar, el interesado reitera que el solicitante de dicha subvención se enfrenta no solo a una lamentable falta de información en relación con los criterios y plazos aplicables, sino también a una demora insufrible en la concesión y el pago de la ayuda, circunstancia que socava la economía familiar, puesto que ha sido necesario realizar una inversión de considerable cuantía, con la correspondiente financiación, confiando en que, conforme a las convocatorias de ayudas, una parte de la subvención tendría retorno en un periodo de tiempo razonable.

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.

La información remitida nos confirmó que D. XXX registró, en fecha XXX XXX, solicitud de subvención de una ayuda acogida al programa de incentivos nº 6, expediente XXX.

Las solicitudes de subvención se atienden por orden de presentación y en base al presupuesto aprobado para cada Programa de ayudas previsto en el Real Decreto 477/2021, de 29 de junio por el IDAE, organismo central dependiente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Con los fondos habilitados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para



Castilla y León a través del IDAE, se pueden atender, en el caso del programa 6, las solicitudes presentadas con anterioridad al 21/12/2022 10:38:01.

En la WEB [energía.jcyl.es](http://energía.jcyl.es), se han venido actualizando las fechas de corte desde el año 2022. Con los fondos habilitados, se han resuelto favorablemente 17.158 solicitudes.

Así mismo se informa que comprobada la web [energía.jcyl.es](http://energía.jcyl.es), el cuadro sobre la situación económica de los distintos programas funciona correctamente.

Las solicitudes que no han sido denegadas, como es el caso interesado, se encuentran en la situación administrativa de “Solicitud en lista de reserva provisional”. Esta situación está prevista en las Bases Reguladoras aprobadas y publicadas en el BOE por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, siendo la situación administrativa en la que se encuentran las solicitudes para las que el Ministerio indicado, a través del IDAE, organismo dependiente de dicho ministerio y que coordina a nivel del Estado las ayudas al autoconsumo y almacenamiento, no ha dispuesto fondos económicos adicionales.

Tal y como se ha informado con anterioridad, desde esta Administración autonómica se ha solicitado información al mencionado organismo estatal para conocer si se van a habilitar más fondos o por el contrario ya no se aprobarán más fondos, sin que a esta fecha se haya recibido una respuesta oficial, aunque según manifestaciones verbales por responsables del IDAE, el presupuesto no se va a ampliar teniendo en cuenta las exigencias temporales de los fondos Next Generation que financian las ayudas acogidas al Real Decreto 477/2021, de 29 de junio.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16.4 del RD 477/2021, de 29 de junio, las solicitudes se han atendido por orden de presentación, desde que la solicitud y su documentación complementaria están completas, hasta el agotamiento de los fondos.

La habilitación de fondos, los requisitos a cumplir por los beneficiarios, la documentación a presentar, las condiciones de evaluación y cálculo de cuantías de subvención, los plazos de cierre de la convocatoria etc., son competencia del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del IDAE, habiéndose establecido en el Real Decreto 477/2021, de 29 de junio, así como en posteriores modificaciones de dicho Real Decreto e instrucciones dadas por el IDAE de obligado cumplimiento, además de otra normativa que se ha ido introduciendo por el Gobierno de la Nación dado que toda la financiación de estas subvenciones procede de los fondos Next Generation, no pudiendo las Comunidades Autónomas legislar en contra.

Concluye la información remitida señalando que en el supuesto caso de que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del IDAE habilite



más fondos económicos se seguirán atendiendo las solicitudes que se encuentran en estado “lista de reserva provisional”, a no ser que desde el IDAE o el Ministerio se den otras instrucciones diferentes.

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 2/1994, de 9 de marzo, y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

Así, cabe señalar que estas ayudas se otorgan mediante concurrencia simple. Esto significa que las solicitudes deben ser atendidas por riguroso orden de presentación hasta el agotamiento de los fondos.

En caso de consunción del presupuesto asignado, y siempre que no hubiera expirado la vigencia de los programas de incentivos aprobados por el Real Decreto 477/2021, de 29 de junio, por el que se aprueba la concesión directa a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla de ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, podrán seguir registrándose solicitudes en lista de reserva provisional, que han de ser atendidas por riguroso orden de entrada, supeditadas a que se produzcan desestimaciones o revocaciones de las solicitudes de subvención previas que pudieran liberar presupuesto o bien se incorpore nuevo presupuesto a la convocatoria.

En ningún supuesto la presentación de una solicitud a la lista de reserva provisional generará derecho alguno para la persona solicitante hasta que no se valide la solicitud, tal y como se desprende de lo recogido tanto en el artículo 16.4 del citado Real Decreto 477/2021, de 29 de junio, como en el resuelto vigésimo de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 24 de septiembre de 2021 por la que se convocan, en el ámbito de nuestra Comunidad, subvenciones dentro de los programas de incentivos ligados al autoconsumo y almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

De todo ello podemos deducir que no cabe apreciar ninguna actuación irregular por parte de esa Administración autonómica al registrar la solicitud de subvención objeto de la queja en lista de reserva, ya que se había agotado el crédito para su abono. Ahora bien, debemos mostrar nuestra disconformidad con la falta de información que parece haber sufrido el solicitante de la subvención, tal y como se extrae de lo indicado en la reclamación que ha tenido entrada en esta Procuraduría y que no ha sido desmentido en la información facilitada por esa Consejería.



El principal canal de información sobre estas subvenciones es la página WEB [energía.jcyl.es](http://energía.jcyl.es) y no parece que el registro en lista de reserva del expediente XXX figure en la misma, ni que se haya realizado actuación alguna por parte del EREN dirigida a comunicar dicha circunstancia a la persona solicitante de la subvención. En relación con la ausencia de información denunciada es necesario señalar que los solicitantes de una subvención esperan que la Administración convocante tramite un procedimiento que les permita conocer, en todo momento, el estado de tramitación de sus solicitudes.

La falta de información ocasiona sentimientos de frustración en los peticionarios que emplean tiempo y esfuerzo en el proceso de petición de la ayuda y, por ello, merecen saber en qué situación se encuentra sus solicitudes. No comunicar el registro de una instancia en lista de reserva genera una incertidumbre, puede afectar a la planificación o financiación de los proyectos de cada uno de los peticionarios y ser interpretado por éstos como una falta de transparencia que posiblemente erosione su legítima confianza en la administración concedente de la ayuda.

Sobre esta idea cabe recordar que el artículo 8.3 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece cuáles son los principios rectores en la gestión de las subvenciones: publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación, eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Por otra parte, es necesario destacar que entre las conclusiones a las que se llegó en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, celebradas el mes de octubre de 2024, sobre «La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración» se llegó, entre otras conclusiones, a considerar que la buena administración exige una puesta en tela de juicio de algunos aspectos de la clásica conformación del derecho administrativo, así como de los privilegios que este ha reconocido tradicionalmente a la Administración en el ejercicio de las potestades (especialmente las discrecionales) que tiene atribuidas.

El Tribunal Supremo ha sintetizado esta idea destacando que el derecho a una buena administración “reclama, (...) observar el deber de cuidado y la debida diligencia para [lograr] su efectividad y (...) garantizar la necesaria protección jurídica de los ciudadanos” (STS de 21/12/2023). Se parte, en definitiva, de la ya clásica idea de que el derecho administrativo “ya no aspira solo a la defensa del ciudadano frente a las injerencias indebidas de los poderes públicos, sino a conseguir una Administración prestadora eficaz de servicios públicos” (STS 26 de febrero de 1990).



Por ello, 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, como es propia de la Administración y de las personas que la integran.

Consecuencia de ello es que el concepto de buena administración eleva a la categoría de requisito central de la actividad de los servidores públicos la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse en su lugar a la hora de analizar lo que se plantea en el expediente y ofrecerle una solución. En definitiva, los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando la información de que dispongan y, con ello, el ejercicio de sus derechos.

Indudablemente dotar de la mejor información posible al solicitante de una subvención debe quedar amparada por la requerida buena administración, tras realizar unas actuaciones y posiblemente gastos cuantiosos, desconoce la situación en la que se encuentra, tras haber transcurrido un plazo más que razonable, su petición de ayuda económica, como ha sido el caso que nos ocupa.

Dando por cierto que hubieran podido producirse fallos en el funcionamiento de la plataforma AYAE y que recoja información no suficientemente actualizada debemos recordar a esa Consejería que las páginas web y plataformas electrónicas de las Administraciones Públicas constituyen hoy un canal oficial de información y relación con los ciudadanos, especialmente en procedimientos de concurrencia competitiva y concesión de subvenciones. En consecuencia, su correcto funcionamiento y permanente actualización no es una opción discrecional, sino una obligación jurídica directamente derivada del ordenamiento vigente.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración y obliga a esta a garantizar la disponibilidad, accesibilidad, integridad y actualización de los medios electrónicos utilizados en la tramitación de los procedimientos administrativos. La inoperatividad de enlaces, la falta de actualización de la información o la publicación de datos obsoletos supone un funcionamiento anormal del servicio público.

Resulta imprescindible que la plataforma AYAE funcione de manera continua, fiable y debidamente actualizada, dado que constituye el canal oficial a través del cual los ciudadanos acceden a la información relativa a la tramitación de subvenciones y al estado de sus expedientes. Cualquier deficiencia en su funcionamiento, la inoperatividad de enlaces o la falta de actualización de los datos publicados compromete gravemente los principios de transparencia, seguridad jurídica y buena administración, pudiendo inducir a



error a los interesados y generar expectativas legítimas que posteriormente no se ven satisfechas. La correcta operatividad y actualización permanente de AYAE no solo es una exigencia técnica, sino una obligación jurídica de la Administración, especialmente relevante en procedimientos de subvenciones que conllevan la realización de inversiones económicas por parte de los ciudadanos confiando en la información oficial publicada.

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 se realicen las actuaciones necesarias para que los titulares de aquellas solicitudes de subvención acogidas a la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, que se registren en la lista de reserva provisional, sean debidamente informados de dicha circunstancia y, en particular, a la persona a que se hace referencia en este expediente.**

**SEGUNDA: Que adopten las medidas adecuadas para garantizar el correcto funcionamiento, mantenimiento y actualización permanente de la plataforma AYAE asegurando en todo momento que la información publicada sea completa, veraz, accesible y debidamente actualizada, incorporando, en caso de que no existan ya, mecanismos de supervisión periódica y de corrección inmediata de incidencias técnicas, a fin de evitar perjuicios a los ciudadanos derivados de deficiencias en la información oficial facilitada por medios electrónicos.**

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 Economía y Hacienda 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