



## INFORME CPCUA nº 18/2023

### A LA CONSEJERÍA DE CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Sevilla, a 12 de abril de 2023

#### INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA LA CONCESIÓN, GESTIÓN Y PAGO DEL BONO SOCIAL TÉRMINO EN ANDALUCÍA.

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud y Familias, comparece y como mejor proceda, **EXPONE:**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al **PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA LA CONCESIÓN, GESTIÓN Y PAGO DEL BONO SOCIAL TÉRMINO EN ANDALUCÍA**, y ello en base a las siguientes:

#### ALEGACIONES

##### PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. IGUALDAD DE GÉNERO.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	1/9





El Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género.

## **SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. PARTICIPACIÓN DEL CPCUA.**

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo.

Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.

## **TERCERA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. OBJETO DEL PROYECTO DE ORDEN.**

El artículo 1 establece el objeto de este proyecto de Orden, que es articular un procedimiento para la concesión, gestión y pago de las ayudas del Bono Social Térmico en nuestra comunidad autónoma contempladas en el artículo 10 de Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

La concesión, gestión y pago de las referidas ayudas fue atribuida a las comunidades autónomas en virtud de la sentencia del Tribunal Constitucional 134/2020, de 23 de septiembre, por lo que este Consejo considera que se ha producido una demora injustificada en la regulación de este procedimiento en perjuicio de las personas consumidoras andaluzas.

El Gobierno central aprobó un Real Decreto en junio de 2021 acordó la concesión de ayudas para los gastos de gestión y, entre otras, la Comunidad de Madrid ya reguló estas

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFSBWHTLNV7VWM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFSBWHTLNV7VWM6FTMDNGWE	PÁGINA	2/9





ayudas mediante Orden de 27 de junio de 2022, Asturias hizo lo propio mediante Decreto de 19 de agosto de 2022 y Cataluña mediante Acuerdo de 18 de octubre de ese mismo año.

Por consiguiente, Andalucía se presenta claramente a la zaga en la puesta en marcha de esta ayuda de fundamental importancia para las personas consumidoras vulnerables y aunque saludando la misma no podemos menos que poner de manifiesto este retraso.

### CUARTA.- ARTÍCULO 3. FINANCIACIÓN DE LA AYUDA.

El apartado segundo dispone que el otorgamiento de la ayuda está sujeto al límite de disponibilidad presupuestaria fijado anualmente en la ley de presupuestos generales del estado y de los presupuestos de las comunidades autónomas en el caso de cantidad adicional.

En el análisis del Bono Social Térmico no podemos obviar que Andalucía está a la cabeza de comunidades respecto al gasto desproporcionado (2M), definido como el porcentaje de hogares cuya participación del gasto energético en los ingresos es más del doble de la media nacional, de acuerdo a los datos publicados en la actualización de indicadores de la estrategia nacional contra la pobreza energética a fecha de diciembre de 2022 publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Asimismo, encabezamos la posición respecto a la “pobreza energética escondida”, esto es, aquellos hogares que limitan sus necesidades energéticas por debajo de lo que sería deseable para mantener un nivel mínimo de confort o el del porcentaje de población con temperatura inadecuada en su vivienda durante el invierno.

Este Consejo entiende que los límites presupuestarios referidos, no pueden ser conocidos hasta la publicación de los correspondientes presupuestos anuales (estatal y autonómico), si bien considera necesario la aprobación de una cuantía adicional, a cargo de la administración autonómica, que equilibre la situación que padecen una gran cantidad de familias andaluzas, que permita paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, a agua caliente sanitaria y a cocina,

---

#### Consejo de las Personas Consumidoras y Usarias de Andalucía

C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130

[www.consejoconsumidoresandalucia.es](http://www.consejoconsumidoresandalucia.es)    [ccu.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:ccu.csalud@juntadeandalucia.es)

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	3/9



independientemente de cuál sea la fuente de energía utilizada. En este sentido, Cataluña ha incrementado en un 50 % los fondos estatales aportando más de 8,7 millones de euros para este fin junto a la financiación de los Presupuestos Generales del Estado.

## QUINTA.- ARTÍCULO 5. RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN DE PERSONAS POTENCIALMENTE BENEFICIARIAS.

Este Consejo considera que la regulación del procedimiento adolece de concreción por cuanto no se establecen plazos para los trámites recogidos en este artículo.

El procedimiento de concesión se inicia con la obligación de información de las comercializadoras de referencia establecida en el artículo 12 de este proyecto, que tiene un plazo concreto fijado hasta el 31 de diciembre del año anterior. Y debería entenderse finalizado el procedimiento (obviando los procedimientos que pudieran abrirse por recursos individuales) con lo establecido en el artículo 10.6 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, esto es, con que la obligación de entregar un informe por parte de las CCAA a la Secretaría de Estado de Energía en el primer semestre detallando las ayudas otorgadas, las renunciadas registradas, el grado de cofinanciación que, en su caso, se haya producido y los remanentes que se pudieran haber generado, a los efectos de su consideración en el cálculo del reparto del siguiente ejercicio

Sin embargo, en el proyecto informado no se regulan plazos concretos para las distintas fases del procedimiento de concesión, que son efectivamente descritas en el artículo pero desprovistas de plazo para su efectividad y que pasamos a detallar:

- No se establece un plazo concreto para la fase de comunicación entre la Agencia y la Dirección General que se regula en el apartado 2 de este artículo.
- No se establece un plazo concreto para que la Dirección General realice la resolución de concesión que se establece en el apartado 3 de este artículo.

---

### Consejo de las Personas Consumidoras y Usarias de Andalucía

C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	4/9
			



- Tampoco se establece un plazo para que desde la Agencia le comunique a los beneficiarios por vía postal, que se regula en el apartado 4 (por errata en el texto aparece numerado como "3").

## **SEXTA.- ARTÍCULO 5. RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN DE PERSONAS POTENCIALMENTE BENEFICIARIAS.**

En relación a la información que le llega a los beneficiarios, este Consejo considera que la orden puede mejorarse, máxime teniendo en cuenta que parte de estos consumidores vulnerables pueden tener dificultades al acceso de la información, especialmente en el marco de un procedimiento digital.

En este sentido, entendemos que se debería establecer un contenido mínimo de información que debe llegar al potencial beneficiario, en las distintas comunicaciones y fases del procedimiento, de modo que en el propio Anexo de la Orden puede redactarse la información mínima que deben recibir los beneficiarios.

Se debería impulsar la automatización, en la medida de lo posible, de la publicación de la resolución, con la comunicación a realizar a los potenciales beneficiarios, pudiéndose prever canales de alerta de forma telemática y telefónica tanto a los beneficiarios como a las organizaciones de consumidores, servicios comunitarios o incluso organizaciones del tercer sector que puedan acercar la información al potencial beneficiario.

En relación al envío por correo postal de la Gerencia con la información a los potenciales beneficiarios, este Consejo recomienda que la norma recoja un plan de comunicación que vaya más allá del envío postal, pudiéndose cubrir a través de envío de email (de forma que se puedan introducir en el sistema) o llamadas de teléfono aquellos beneficiarios de los que no se hayan obtenido respuesta a través del sistema establecido en el artículo 6, en este sentido recordemos que entre la información que deben facilitar las comercializadoras se encuentra también el teléfono de contacto.

## **SÉPTIMA.- ARTÍCULO 5. RESOLUCIÓN DE CONCESIÓN DE PERSONAS POTENCIALMENTE BENEFICIARIAS.**

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación:VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	5/9

En el párrafo 4 de este artículo se establece la posibilidad de realizar un recurso de alzada contra la resolución de la concesión. Sin embargo, aun cuando resulta adecuado conforme a la normativa de aplicación, es lo cierto que este Consejo considera que no lleva a articular el acceso a un sistema de resolución de conflictos adecuado.

Utilizar únicamente el recurso de alzada, al ser un procedimiento administrativo que requiere de determinados conocimientos jurídicos, puede provocar que muchos potenciales beneficiarios pudieran dejar de percibir la ayuda ante la complejidad de un recurso en este sentido.

Es por ello, que entendemos que bien desde la Dirección General o desde la propia Agencia, se debería establecer un sistema ágil, rápido, gratuito y accesible que permitiera al ciudadano resolver cualquier incidencia en el procedimiento, incluso se podría plantear la posibilidad de realizar, en el marco de una colaboración con las organizaciones de personas consumidoras u otras organizaciones sociales que pudieran participar en la solución y cauce de distintas casuísticas, un sistema alternativo de resolución de litigios, sin olvidar la posible adhesión al sistema arbitral de consumo.

Otro aspecto que el Consejo entiende que debería reflejarse en el procedimiento, es la responsabilidad solidaria que deben tener los distintos agentes intervinientes, ya que tenemos implicados en el procedimiento a una empresa privada, a una Agencia y a la propia administración autonómica.

## OCTAVA.- ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA AYUDA.

Desde el Consejo se estima que la creación de un Sistema Informático para la Gestión del Bono Social Térmico, entendemos que tiene que venir acompañada de herramientas accesibles a la ciudadanía facilitadas desde la Dirección General de Servicios Sociales, de forma que se le facilite el acceso al servicio a todas las personas que lo necesitaran, no podemos obviar la situación de brecha digital existente en Andalucía o incluso la capacitación de determinados colectivos que se enmarcan en las vulnerabilidades que ampara esta ayuda.

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	6/9
			

En este mismo artículo su párrafo segundo, establece el único plazo que determina la norma, y que precisamente refiere al plazo que tienen los usuarios, concretamente de un mes desde la publicación del listado de personas potencialmente beneficiarias.

Este Consejo propone que el día de inicio del plazo de un mes se compute desde el momento en el cual se le notifique al potencial beneficiario de forma individual, tal y como se establece la orden, y no desde la publicación de la resolución, ya que obviamente difícilmente será controlable por parte del usuario,

Lo contrario a lo anterior, supondría que un mal funcionamiento o falta de coordinación entre la Dirección General y la Agencia podría perjudicar a los beneficiarios, máxime teniendo en cuenta que la posibilidad de modificar este plazo se plantea únicamente de forma potestativa para la administración.

#### **NOVENA.- ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA AYUDA.**

El Consejo considera que el Sistema Informático para la Gestión del Bono Social Térmico debe informar de la posibilidad de iniciar una reclamación o trasladar una incidencia al beneficiario, facilitando la interposición de la misma, encauzando hacia el sistema de resolución de conflictos que planteamos en nuestra alegación séptima y que debe dar cobertura también a las incidencias que pudieran surgir del artículo 8 por parte del beneficiario.

(En este caso, el artículo 8 establece un sistema de notificación de incidencias pero que parte únicamente desde la administración).

#### **DÉCIMA.- ARTÍCULO 8. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS.**

Este artículo establece un sistema de notificación de incidencias, pero solo por parte de la administración.

En este sentido y en relación con la alegación anterior, este Consejo entiende que debe habilitarse la posibilidad de notificación de incidencias también por parte de los beneficiarios.

---

#### **Consejo de las Personas Consumidoras y Usarias de Andalucía**

C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación:VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	7/9
			

## UNDÉCIMA.- ARTÍCULO 9. RESOLUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL BONO EXCLUIDAS DE PAGO POR CAUSA IMPUTABLE A LAS MISMAS.

En este artículo se establece que se dictará Resolución con la relación de personas beneficiarias del Bono Social Térmico a las que ha resultado imposible hacer efectivo la materialización del pago del citado Bono por no facilitar la información necesaria para ello, pese a girarse requerimiento al respecto.

Esta Resolución será publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, en el portal web de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y será notificada a cada persona interesada.

Sin embargo, el Consejo entiende que además de la notificación por correo postal o mediante publicación en el Boletín, debería garantizarse un sistema de comunicación telemática, telefónica o mediante email, en el sentido ya expuesto en la alegación sexta.

Asimismo, en este artículo reiteramos lo ya alegado en el punto séptimo sobre la interposición de recurso de alzada como único medio de impugnación de la resolución, siendo lo conveniente articular un sistema de resolución de conflictos fácilmente accesible para los posibles reclamantes, dando por reproducido lo ya expuesto en este sentido en el presente escrito respecto a esta cuestión, para evitar innecesarias reiteraciones.

Se propone desde este Consejo que junto a la Resolución de personas beneficiarias del bono excluidas de pago por causa imputable a las mismas, se emita un informe de valoración de la eficacia del procedimiento, que incluyan la implementación de propuestas de mejora en aras de garantizar el pago de esta ayuda a un mayor porcentaje posible de la población beneficiaria.

## DUODÉCIMA.- ANEXO.

El apartado 4 del formulario recogido en el Anexo para presentar la renuncia al Bono Social Térmico en Andalucía, el beneficiario debe completar el Código de Validación Unipersonal, por lo que entendemos que tan pronto la administración disponga de dicho

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación: VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	8/9





código debe ser comunicado a los beneficiarios de forma destacada, con recuadros, subrayados y letra de gran tamaño, en cada notificación que se efectúe.

En virtud de lo expuesto,

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al **PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA LA CONCESIÓN, GESTIÓN Y PAGO DEL BONO SOCIAL TÉRMINO EN ANDALUCÍA**, acordando la continuación de la tramitación como mejor se ajuste a Derecho.

Por ser todo ello de Justicia que pedimos en lugar y fecha indicados ut supra,

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usarias de Andalucía**  
C/ Castelar nº 22 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

---

Código Seguro de Verificación:VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MARGARITA POLVILLO GOMEZ	FECHA	12/04/2023
ID. FIRMA	VH5DPLHCFSBWHTLNV7VwM6FTMDNGWE	PÁGINA	9/9

