

DENUNCIA
Código expediente: 2022/DEN/89
Objeto de la denuncia:
Denuncia sobre la imposibilidad de contactar por teléfono o correo electrónico para obtener información del bono social térmico.
Naturaleza de la actuación:
Investigación abreviada y archivo.
Fecha de comunicación de actuaciones:
13 de julio de 2022
Resultados de la actuación:
<p>Una vez recibido el informe solicitado al Instituto Valenciano de competitividad Empresarial (IVACE) para que informara a esta IGS sobre los motivos por los que resulta imposible contactar por teléfono o correo electrónico para obtener información del bono social térmico y a la vista de la información facilitada, se le dio traslado a la persona denunciante de los motivos aducidos y que se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• IVACE recibió en diciembre de 2021 el encargo de realizar la gestión y pago del Bono Social Térmico con cargo al presupuesto de 2021 (BST-2021) y procedió al envío de una notificación por correo certificado, a todos los beneficiarios del BST-2021 de la Comunitat Valenciana; cuyo número asciende a 161.456, de acuerdo con los datos suministrados por las empresas comercializadoras de referencia (del suministro eléctrico).• En febrero-2022 IVACE habilitó un canal específico de comunicación, mediante una cuenta de correo electrónico (bonosocialtermico.ivace@gva.es), una extensión específica para cuestiones del BST-2021, y se implementó en la web de IVACE un espacio con el resumen de toda la información sobre el BST-2021, mediante preguntas y respuesta sencillas.• También se diseñó e implementó una vía telemática particular, a través de un formulario electrónico accesible desde la web de IVACE, mediante el cual las potenciales personas beneficiarias del BST-2021 pudieran comunicar tanto la renuncia a la percepción de la ayuda del BST-2021, como la cuenta bancaria en la que IVACE pueda/haya de efectuar la transferencia de la ayuda del BST-2021.• Durante el mes de marzo se recibieron más de 1.000 llamadas diarias y así continuó, con algunos altibajos, hasta la segunda semana de junio en que empezó a descender, a más de 500 llamadas al día de promedio.• Respecto al correo electrónico se han recibido más de 9.903 correos electrónicos, y contestado una media de 3.775 correos e incorporada en el registro de potenciales personas beneficiarias del BST-2021 la información de más de 2.922 correos. <p>A la vista de los datos aportados la conclusión de esta Inspección General de Servicios ha sido que el IVACE ha actuado con absoluta diligencia y ha atendido, en la medida de sus posibilidades, las llamadas telefónicas y los correos electrónicos recibidos, ya que es difícil cuantificar la cantidad de medios humanos que hubiera hecho falta, para atender en tiempo y forma el alud de llamadas telefónicas y de correos electrónicos descrito anteriormente.</p>