



INFORME CPCUA nº 26/2023

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

Sevilla, a 29 de mayo de 2023

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE
ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBAN LAS BASES
REGULADORAS, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DE LAS
SUBVENCIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE EMISIÓN DE BONOS
DIGITALES PARA COLECTIVOS VULNERABLES EN EL MARCO DEL PLAN DE
RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE ESPAÑA -FINANCIADO POR
LA UNIÓN EUROPEA- NEXT GENERATION EU (PROGRAMA ÚNICO-BONO SOCIAL)**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris 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 APRUEBAN LAS BASES REGULADORAS, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DE LAS SUBVENCIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE EMISIÓN DE BONOS DIGITALES PARA COLECTIVOS VULNERABLES EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE ESPAÑA -FINANCIADO POR LA UNIÓN**



EUROPEA- NEXT GENERATION EU (PROGRAMA ÚNICO-BONO SOCIAL), 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.

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. ADECUACIÓN DE LA NORMA AL TRÁMITE DE AUDIENCIA A ESTE CONSEJO.

El Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía establece en su artículo 10.1 la consulta preceptiva al mismo en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.



El trámite de audiencia normativa tiene una relevancia constitucional consagrada en el artículo 51.2 de nuestra Norma Fundamental, por lo que no es baladí resaltar la necesidad de que la remisión de normas que se hagan llegar a este Consejo tengan, en efecto, un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en las cuestiones que les afecten.

Todo lo cual no evita, por descontado, que cuando este Consejo ha recibido o reciba una propuesta o proyecto normativo que directamente afecta a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía continúe informando, como lo ha venido haciendo en todo momento, conforme a su más leal saber y entender.

En el supuesto concreto que se nos presenta a Informe, entendemos que se cumple la relación directa con asuntos de interés para las personas consumidoras y usuarias de Andalucía al tratarse de la regulación de ayudas para colectivos vulnerables, en el marco de programas europeos, para la emisión de bonos digitales con los que facilitar el acceso a servicios telemáticos y abaratar sus costes.

TERCERA. CONSIDERACIÓN GENERAL. PARTICIPACIÓN DEL CPCUA EN EL TRÁMITE DE AUDIENCIA NORMATIVA.

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 Usuarias 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.

CUARTA. CONSIDERACIÓN GENERAL. ENORME RETRASO EN LA CONFIGURACIÓN DE LAS BASES Y LA CONCESIÓN DE LAS AYUDAS.

Tal como la propia Exposición de Motivos de la norma explica, el Gobierno estatal aprobó el RDL 36/2020, de 30 de diciembre, de medidas por las que se aprobaba el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en el que se incluían objetivos orientados a la mejora de la conectividad y la transformación digital, contemplándose la concesión de, al menos, 125.000 bonos para personas o familias calificadas de “vulnerables”.

A fin de dar curso a tales objetivos se aprobó el Real Decreto 989/2021, de 16 de noviembre, por el que acuerda la concesión directa a las Comunidades Autónomas de ayudas para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, distribuyéndose las ayudas en las cuantías y términos que figuran en su Anexo I.

En concreto, a Andalucía le correspondieron 6.724.560 Euros, a distribuir en tres anualidades correspondientes a los ejercicios 2021, 2022 y 2023 a razón de 2.717.000 Euros en los dos primeros y 1.290.560 Euros en el presente año, lo que suponía un reparto del



27,17 % del porcentaje total de ayudas y un 22,42 % del total del presupuesto destinado al programa, con la previsión de que beneficiara a 28.019 personas.

La norma no supone desarrollo de otra anterior, por lo que el Consejo deduce que durante los años anteriores, amén de que no le ha sido remitido proyecto alguno sobre este particular que haya informado, no se ha llevado a cabo el programa privando a miles de andaluzes y andaluzas personas consumidoras vulnerables de su derecho de acceso al bono digital.

Ha de considerarse además, que la norma tiene objetivo final a 31 de diciembre de 2023 y que los fondos son europeos, finalizando el plazo de adhesión de las operadoras el 11 de octubre de 2023, conforme dispone el art. 9.4., por lo que menos se entiende aún que se haya dejado pasar tanto tiempo sin desarrollar la normativa y que, cuando se vaya a hacer, además la prisa sea la que acompañe la implementación de estas ayudas.

Por todo ello, entendemos que la Junta de Andalucía ha actuado con una palpable dejación de funciones, más cuando la propia norma estatal preveía la posibilidad de un bonus de éxito, al reservar el 17,50 por ciento de los fondos totales del período 2021-2023 para su distribución en la anualidad 2023 entre aquellas comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla que hayan alcanzado un porcentaje mínimo del 90 por ciento del número de actuaciones acumuladas correspondientes a 2021 y 2022.

Como quiera que debemos colegir que las actuaciones acumuladas en Andalucía durante las anualidades 2021 y 2022 ascienden a cero, se ha sustraído injustificadamente a



las personas consumidoras andaluzas de la posibilidad de disfrutar de estas ventajas, lo que debe suponer un reproche que expresamente este Consejo quiere dejar patente.

CUARTA.- ALEGACIÓN AL ART. 10.1.e). REGULACIÓN Y ACLARACIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL DE LA OPERADORA ADHERIDA AL PROGRAMA.

No son precisamente infrecuentes las reclamaciones de todo orden y condición que en nuestro ámbito las organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía vemos en el mercado de las telecomunicaciones y las grandes operadoras. Serán éstas principalmente quienes tendrán la responsabilidad de llevar adelante la tramitación de las solicitudes y, en este sentido, el Consejo confía en que prime la buena fe y la responsabilidad de las operadoras ante posibles abusos.

En todo caso, el art. 10.1.e), con una técnica gramatical manifiestamente mejorable en lo que tiene que ver con la comprensión de lo expuesto, disciplina que la operadora no podrá cobrar cargos añadidos “más allá de los conceptos susceptibles de obtener subvención relativos a la contratación de un paquete de conexión de banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados desde una ubicación fija...”. Añade en todo caso el precepto que ello se llevará a cabo, “... sin perjuicio del cobro de las cuotas mensuales por la prestación del servicio de acceso a Internet y otros servicios que se hayan establecido en el contrato”.

El Consejo entiende que la concesión de estos bonos exige una mayor concreción determinando con toda claridad que los mismos no deben ir incluidos en ninguna oferta



promocional que suponga, en su conjunto, un aumento de precio por los servicios, ni la contratación de otros servicios accesorios que puedan incluirse en el contrato.

Lamentablemente, tenemos experiencia sobrada en variados abusos perpetrados contra personas consumidoras en la gestión de la relación de éstas con las operadoras y hemos de conservar nuestras reservas sobre algunas de sus prácticas comerciales, por lo que estimamos que procede fijar con claridad que la concesión de este bono en ningún caso haya de suponer, ni aumento de precio, ni colocación de servicios accesorios no deseados o requeridos por el cliente, ni modificación de sus condiciones contractuales.

QUINTA.- ALEGACIÓN AL ART. 10.1.i). DUDAS SOBRE LA SITUACIÓN DEL CLIENTE EN CASO DE SUBROGACION DEL CLIENTE CON OTRA OPERADORA.

El precepto indicado determina que si el operador dejare de prestar el servicio de acceso a banda ancha o se subrogara en otro que lo continuara haciendo, debe comunicarlo individualmente con una antelación de un mes, no aclara si a la persona beneficiaria o a la Administración concedente de las ayudas.

En todo caso, lo que más preocupa al Consejo es la situación en la que pueda quedar la persona beneficiaria de la ayuda y, en especial, las eventuales nuevas condiciones que podrían generarse con la subrogación, si es que se produjera, o con el fin del servicio, para el que no se contempla indemnización o compensación de clase alguna.

En tal orden de cosas, parece necesario a juicio de este Consejo que estos aspectos queden bien especificados y determinadas las consecuencias en función del supuesto que



pueda producirse, sin que, en forma alguna, tales eventualidades supongan un perjuicio para la persona consumidora.

SEXTA.- ALEGACIÓN AL ART. 13.3. DUDAS SOBRE EL PLAZO DE PRESENTACION DE SOLICITUDES.

La regulación propuesta sostiene que el plazo de presentación de solicitudes se extenderá desde el día siguiente a la publicación de la convocatoria en el BOJA, permaneciendo abierto hasta el agotamiento del crédito presupuestario. A renglón seguido, el precepto finaliza este apartado afirmando que: “El plazo de presentación de solicitudes será el que se establezca en la correspondiente convocatoria”.

El Consejo tiene dudas sobre la inexistencia de contradicciones entre ambas afirmaciones, debiéndose aclarar este extremo a fin de evitar interpretaciones erróneas.

SÉPTIMA.- ALEGACIÓN A LA BASE 14.2. ACTUACIONES EN CASO DE SUBSANACIÓN DE LA SOLICITUD.

El precepto determina que la necesidad de subsanación se notificará “al solicitante” para que en un plazo de 10 días pueda completar la solicitud o aportar la documentación correspondiente.

Entendiendo que el solicitante es la persona beneficiaria del bono digital, pero que la representación en el procedimiento le corresponde a la operadora, el Consejo estima que la regulación debe aclarar a quién ha de remitirse el requerimiento de subsanación, puesto que



el plazo es perentorio y puede dar lugar a que se malbaraten algunas solicitudes en caso de que sea la operadora quien tenga que comunicar a la persona solicitante este extremo, o bien en caso contrario, por lo que a fin de evitar dichos problemas sugerimos que se determine con claridad a quien se requerirá para poder acotar eventuales responsabilidades.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, que habiendo por presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al **PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBAN LAS BASES REGULADORAS, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DE LAS SUBVENCIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE EMISIÓN DE BONOS DIGITALES PARA COLECTIVOS VULNERABLES EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE ESPAÑA -FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA- NEXT GENERATION EU (PROGRAMA ÚNICO-BONO SOCIAL)**, 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,