



En relación con el acceso a internet nos parece de interés reseñar las quejas recibidas sobre la convocatoria del **bono social digital en Andalucía**<sup>5</sup>.

Se trata de una **iniciativa pública dirigida a favorecer la conectividad digital** en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea–Next Generation EU). En concreto, tiene por objeto financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados por parte de colectivos vulnerables.

La definición de quienes sean las personas o unidades familiares vulnerables que pueden beneficiarse de estas ayudas se deja a la determinación de cada Comunidad Autónoma, habiéndose establecido en Andalucía que lo serán quienes cuenten con una prestación económica de la Renta Mínima de Inserción (RMISA), del Ingreso Mínimo Vital (IMV), o de una Pensión No Contributiva (PNC), y estén empadronados en un municipio andaluz.

El procedimiento establecido en la convocatoria andaluza ha previsto un trámite previo de adhesión de los operadores de telecomunicaciones que presten el servicio de acceso a internet para que actúen como entidades colaboradoras del programa de emisión de bonos digitales. De este modo, el personal de los operadores colaboradores se encarga de presentar y tramitar electrónicamente las solicitudes que les dirijan las personas que deseen acceder al bono digital.

Pese a lo loable de la convocatoria, lo cierto es que hemos recibido quejas que se refieren a su **limitado alcance subjetivo**. En particular se ha puesto de manifiesto la discriminación a la que quedan sometidas personas que, contando con los mismos recursos económicos que quienes reciben RMISA, IMV o PNC, no pueden acceder a la convocatoria que ha establecido un perfil subjetivo de beneficiarios definido exclusivamente por la titularidad de una de estas prestaciones públicas, y no por determinado nivel de ingresos.

Por otra parte se han recibido quejas referidas al **limitado alcance territorial** de la convocatoria, ya que no han participado en el programa las principales operadoras de telefonía, que tienen cobertura en todo el territorio andaluz, y las empresas que se han adherido al programa prestan sus servicios de internet solo en determinadas poblaciones<sup>6</sup>.

Estas quejas ponen de manifiesto que las personas que residen en muchos municipios no se pueden acoger a la convocatoria por esta limitación territorial de las operadoras colaboradoras y que resulta contradictorio que una bonificación enfocada a colectivos vulnerables solo se pueda solicitar en algunos núcleos de población, en muchos de los cuales residirían personas con mayor poder adquisitivo.

A la vista de las carencias detectadas en la convocatoria de bonos sociales digitales en Andalucía estimamos oportuno revisar su contenido y alcance y, en tal sentido, no descartamos una iniciativa de oficio para interesarnos por el resultado de la convocatoria ya cerrada y proponer posibles mejoras para futuras convocatorias.

## 2.3.1. Atención a la ciudadanía

### 2.3.1.1. Introducción

...

Sin embargo, constantemente nos encontramos con respuestas de las administraciones que, admitiendo por ejemplo que llevan muchos meses de retraso en reconocer una discapacidad o una prestación de dependencia, dicha administración **sigue amparándose en su respuesta en la necesidad de tramitar con “el riguroso orden de los asuntos”**.

*“Tengo 76 años y **he solicitado dependencia** para mis dos hijos y para mí. Uno de ellos tiene cáncer en la boca y necesita de un aparato para comer, teniendo una incapacidad total reconocida. Mi otro hijo sufrió un ictus*

5 Orden de 27 de septiembre de 2023, 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 (BOJA núm. 189, de 2/10/2023) y Resolución de 31 de octubre de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía, por la que se efectúa su convocatoria para el año 2023 al amparo de la citada Orden (BOJA núm. 219, de 15/11/2023).

6 Esta información está disponible en la [web de la Agencia Digital de Andalucía](#).



*hace 5 meses y no puede andar. Yo me encargo de sus cuidados, de llevarlos al médico, de cocinar, etc. Estoy mayor y con problemas de salud para tal carga de cuidados, “estoy para que me cuiden, no para cuidar”.*

Presentó solicitud de dependencia hacía un año, sin respuesta. Tras nuestra intervención, la respuesta de la Delegación Territorial competente creemos que no se ajusta a lo que marca este artículo y los artículos 20 y 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas<sup>7</sup>: *Las solicitudes tuvieron entrada en el Registro de este órgano el 16 de agosto de 2022. En la actualidad (diciembre 2023), -15 meses después, cuando el procedimiento marca 3 meses<sup>8</sup>- ya han sido excepcionados los informes de condiciones de salud de ambos por lo que se está pendiente de asignar personal técnico valorador para proceder a la valoración de las persona interesadas, el cual se pondrá en contacto telefónicamente para concertar la cita para las mismas. Una vez valoradas las personas interesadas, se procederá a la resolución de las solicitudes conforme al principio establecido en el 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **siguiendo el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza.***

Desde nuestra Institución insistimos que hay que cuidar la regulación de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables y más necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas<sup>9</sup>; hay que mejorar y hacer más comprensible las normas, (que en la actualidad, ya sea por el exceso indigerible de legislación compleja y confusa o por la deficiente calidad de la misma), dificultan su eficacia y eficiencia; y hay que ofrecer canales de comunicación y acceso fáciles para toda la población para que puedan ejercer debidamente sus derechos.

...

### 2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

Han sido innumerables las consultas relacionadas con los perjuicios ocasionados a partir de la publicación del Decreto-ley 14/2022, de 20 de diciembre, por el que se adoptan medidas de carácter extraordinario y urgente en materia de **Renta Mínima de Inserción Social**, en el que se establece que para poder acceder en el futuro a la RMISA es necesario contar con una Resolución denegatoria del IMV. Son muchas las quejas mostrando su disconformidad ante el nuevo criterio que obliga a presentar denegación de IMV para solicitar RMISA y que lleva a estar durante casi un año sin ningún tipo de prestación.

...

Son muchas también las consultas y quejas que nos han llegado este año con respecto a la situación de las **prestaciones de dependencia** (916 consultas) en general trasladándonos el retraso en la valoración y reconocimiento de las prestaciones a las que las personas tienen derecho.

Un ejemplo es este testimonio, sin Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) tras aprobación del PIA con cáncer terminal:

7 Artículo 20.- 1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. 2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado. Artículo 21.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. 5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver,... podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo. 6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

8 Las negritas son nuestras.

9 Esta dificultad de acceso y necesidad de modificar dichos trámites han sido puesto de manifiesto en diversos estudios. Para una visión integral: Ver el informe elaborado por la Taula de entitats del Tercer Sector Social de Cataluña: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#). Mayo 2022.