



Se nos denunciaba el incumplimiento del “mandato” contenido en el Reglamento de calidad del agua de consumo para que las entidades locales establezcan bonificaciones en sus tarifas en favor de personas vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Sin embargo, teniendo en cuenta que dicha norma reglamentaria no impone la obligación de aprobar un “bono social”, tuvimos que admitir que era suficiente y adecuada la respuesta de la entidad suministradora remitiendo a la persona afectada a su Ayuntamiento para canalizar los correspondientes mecanismos de acción social a través de los Servicios Sociales.

En relación con la actuación de las entidades suministradoras de agua hemos de destacar, nuevamente, que **la garantía de suministro no opera con el mismo respeto normativo que ocurre en el ámbito eléctrico**, en el que las comercializadoras de luz aplican estrictamente la prohibición de corte establecida en favor de las personas beneficiarias del bono social eléctrico.

Por contra, hemos conocido supuestos de cortes de agua en la vivienda de personas vulnerables y observado la dificultad de acogerse a mecanismos de coordinación adecuados entre entidad suministradora y servicios sociales comunitarios.

En un caso particular la entidad suministradora admitía que el corte se realizó por error, ya que la persona afectada se encontraba tramitando la renovación de su solicitud de tarifa para familia en riesgo de exclusión social (queja 24/5170).

Nuestras actuaciones se dirigieron a la reposición urgente del suministro y a aclarar la situación, así como a facilitar un acuerdo de pago de la deuda acumulada adecuado a las circunstancias económicas de la interesada. Además, solicitamos a la entidad suministradora que valorase la procedencia de otorgar una compensación económica por el corte realizado, atendiendo a criterios de calidad del servicio.

La respuesta a esta última petición fue negativa al no tener previstas compensaciones y/o indemnizaciones para el supuesto, por lo que remitimos a la promotora de queja a su posible reclamación en vía judicial, ya que no existe normativa en materia de suministro de agua que contemple algo similar a lo previsto en materia de suministro eléctrico para supuestos de incumplimiento de calidad en la atención al consumidor.

En otros casos hemos tenido que advertir a las personas que acudían a la Institución, con un aviso de corte de agua por impago de recibos, que debía solicitar de modo urgente la tarifa social que tuviese regulada la entidad suministradora, o bien aportarle factura donde constase la aplicación del bono social eléctrico, a fin de obtener la protección legal frente a cortes de suministro.

...

2.2.6.2.1.4.1. Programa de Bonos Digitales para colectivos vulnerables en Andalucía

Las quejas recibidas acerca del **programa del Bono Digital para colectivos vulnerables** convocado en octubre de 2023 por la Agencia Digital de Andalucía nos llevó a tramitar de oficio la queja [24/4640](#) [24/4640 BOPA] para interesarnos por el resultado de la convocatoria ya cerrada y valorar posibles mejoras para futuras convocatorias.

En particular dichas quejas ponían de manifiesto la discriminación a la que quedaban sometidas personas que, contando con los mismos recursos económicos que quienes reciben Renta Mínima de Inserción (Rmisa), del Ingreso Mínimo Vital (IMV), o de una Pensión No Contributiva (PNC), no podían acceder a la convocatoria al haber definido exclusivamente a las posibles personas beneficiarias por la titularidad de una de estas prestaciones públicas, y no por determinado nivel de ingresos.

Por otra parte se recibían quejas referidas al limitado alcance territorial de la convocatoria, ya que no se habían adherido al programa las principales operadoras de telefonía, que son las que tienen cobertura en todo el territorio andaluz. Las empresas adheridas al programa eran pequeñas teleoperadoras, normalmente de ámbito local, con un limitado alcance en la prestación de sus servicios de internet.



Trasladamos estas quejas a la Agencia Digital de Andalucía, valorando que **resultaba oportuno permitir el acceso al bono digital a las personas que cumplan determinado límite de renta, y no exclusivamente por ser titulares de determinadas prestaciones económicas**. Asimismo, entendíamos necesario ampliar el número de operadoras a las que poder acogerse para obtener el bono digital, por lo que solicitamos una valoración sobre el procedimiento empleado en la convocatoria mediante el programa previo de adhesión y posibilidades de emplear otros métodos alternativos para favorecer la entrada de operadoras de telefonía con mayor cobertura en el territorio.

En su respuesta la Agencia Digital de Andalucía nos facilitaba los datos recogidos de la convocatoria 2023, conociendo entonces que habían sido escasas las solicitudes presentadas (1.419) pese a que a la fecha de la convocatoria más de medio millón de personas serían potenciales beneficiarias en Andalucía. Por otro lado se habían concedido el 52,43% de las solicitudes (744 bonos), lo que se estimaba que suponía una ejecución presupuestaria de 178.560 euros.

Estos datos quedaban muy alejados del objetivo asignado a la comunidad autónoma, la emisión de 28.019 bonos digitales, por un importe total de 6.724.560 euros.

Las ayudas del Bono digital para colectivos vulnerables persigue satisfacer las necesidades de acceso a internet por parte de personas con escasos recursos económicos

Por ello, de cara a la siguiente convocatoria de Bonos Digitales para colectivos vulnerables en Andalucía, se adoptaron decisiones dirigidas a la incorporación de nuevos colectivos que puedan acceder al bono digital; el posible destino del bono digital a contratar el mantenimiento de la velocidad del servicio de banda ancha ya contratado desde una ubicación fija; así como la eliminación del procedimiento obligatorio de adhesión de los operadores colaboradores al Programa del Bono Digital, simplificándoles las cargas impuestas, y la posibilidad de que el ciudadano presente directamente la solicitud del bono digital.

Al publicar esta nueva convocatoria en noviembre de 2024 la Agencia Digital de Andalucía esperaba dictar 27.275 resoluciones de concesión del bono digital a personas vulnerables en esta nueva convocatoria.

Sin embargo, esta no ha recogido nuestra petición para una mejora en el ámbito subjetivo del programa de acuerdo con el nivel de renta, puesto que consideramos **discriminatorio** que queden excluidas personas con los mismos ingresos económicos que las que son beneficiarias de las prestaciones públicas determinadas en la convocatoria.

Además hemos encontrado que sigue produciéndose la circunstancia de falta de operadoras de telecomunicaciones conocidas como colaboradores del programa, ya que se trata de una cuestión que se deja a la política comercial de las empresas de acuerdo con la normativa estatal⁸.

Así, aunque la eliminación de cargas burocráticas podía hacer pensar que se incorporarían operadoras con amplia extensión en el territorio, lo cierto es que no ha sido así en Andalucía, aunque sí en otras Comunidades Autónomas según el listado de operadores que colaboran con el bono social para conexión a Internet publicado por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

Es por lo que quedaremos a la espera de conocer los resultados de la convocatoria 2024 de ayudas del Bono Digital para colectivos vulnerables, a fin de comprobar la eficacia del programa, dirigido a satisfacer las necesidades de acceso a internet por parte de personas con escasos recursos económicos, y poder valorar posibles actuaciones que queden en nuestro ámbito de actuación andaluz.

8 Real Decreto 521/2024, de 4 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 989/2021, de 16 de noviembre, 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 del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.