

propuestas. En consecuencia, en casos de desestimación de la petición no podemos desarrollar más actuaciones al carecer de competencia supervisora sobre la actuación de las entidades financieras.

Esto mismo ocurre cuando la solicitud de Código de Buenas Prácticas se ha rechazado por no cumplir el deudor los requisitos legales que dan derecho a las medidas contempladas en el mismo, solicitando desde esta Institución a la entidad financiera la valoración de una alternativa de pago en favor del deudor porque sus circunstancias económicas así lo justifican.

Por último indicar que siguen siendo numerosas las quejas recibidas por quienes **utilizan los servicios financieros haciendo uso de herramientas digitales y han sido objeto de una estafa** por métodos como el *phishing*, *smishing* o *vishing*.

Debemos aclarar en estos casos que la posibilidad de reclamación ante la entidad financiera tiene por objeto verificar el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor de servicios de pago. Asimismo, que le corresponde ofrecer al cliente la documentación que acredite que la operación reclamada fue debidamente autenticada, registrada y contabilizada.

En relación con la prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago, la normativa sobre servicios de pago establece que corresponde al proveedor de servicios de pago probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave, cuando este niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada.

Sobre esta cuestión las entidades financieras vienen entendiendo que haber facilitado los códigos que permiten la ejecución de la operación de pago puede entenderse como negligencia del usuario. Sin embargo, existen diversos pronunciamientos judiciales dictados en casos de fraude que señalan que la negligencia grave del usuario exigiría una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, que no concurre cuando se produce como consecuencia del engaño al que ha sido inducido por un delincuente profesional. Concluyen estos pronunciamientos judiciales que no se puede atribuir falta de diligencia grave a una víctima de estafa, cuando la misma facilita sus claves personales a un tercero como consecuencia de manipulaciones.

No obstante, también existen pronunciamientos judiciales en sentido diferente al expuesto, por lo que sugerimos a la persona que acude a esta Institución que se asesore mediante profesional de la abogacía sobre las posibilidades de éxito y los costes de un procedimiento judicial. Asimismo recomendamos que previamente agote los cauces amistosos que el ordenamiento jurídico le ofrece, incluyendo nuestra posible colaboración.

## 2.2.6.2.1.4. Telefonía e internet

Según la información facilitada en el seno del Órgano Sectorial de las Telecomunicaciones, del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión de 10 de octubre de 2024, la conflictividad en el sector de las telecomunicaciones ha bajado, valorando que podría deberse a **la mejora de la información contractual, los canales de atención y, en general, a que los usuarios tienen una mayor información**.

Este dato también tiene su reflejo en el **decreciente número de quejas recibidas en materia de telefonía e internet**, que normalmente son por discrepancias en la facturación girada, disconformidad con la prestación del servicio o dilaciones en la atención de solicitudes de contratación o baja.

Ante estas quejas, la mayoría de las veces nos hemos limitado a ofrecer información acerca de las vías de reclamación a disposición de la persona consumidora y de los derechos que le asisten, así como de la posibilidad de actuación de esta Institución una vez presentada reclamación formal al Servicio de Atención al Cliente de la propia compañía.

En relación con las quejas por **falta de atención a solicitudes de conexión a fibra óptica**, la respuesta obtenida por Telefónica en la queja 24/7273 justificaba que rige un principio de neutralidad tecnológica, en cuya virtud, el operador propone la tecnología disponible, siempre que ello permita al cliente disponer de lo estipulado como Servicio Universal.

De este modo, el servicio telefónico fijo prestado a través de la red telefónica puede ser a través de red de acceso convencional mediante pares de abonado, mediante redes de fibra, o mediante tecnologías radioeléctricas.

Es por ello que no existe un derecho de acceso a este servicio a través de fibra óptica y, en el caso concreto objeto de queja, no pudo ser atendido porque el pedido de migración a fibra óptica se encontraba demorado por saturación de la Caja Terminal Óptica.

Las situaciones que observamos están siendo objeto de mayor demanda ciudadana ante esta Institución se refieren a la **falta de atención de solicitudes para retirada de cableado por fachadas**. Normalmente estas peticiones se dirigen a la empresa titular del cableado y tardan en ser atendidas, causando perjuicios por los daños que puedan estar produciendo o porque impide la realización de obras en la vivienda afectada.

Esta petición excede de la prestación del servicio de telefonía, que es el que se entiende por servicio de interés general y que se produce dentro de una relación empresa-consumidor, si bien intervenimos cuando la empresa titular del cableado es Telefónica, al haber suscrito un convenio de colaboración que ampara este tipo de peticiones de colaboración.

En ocasiones, ante la falta de solución a la situación objeto de queja, hemos optado por dirigirnos al Ayuntamiento de la localidad donde se ubican las instalaciones para preguntar por el estado de tramitación de las oportunas autorizaciones, o bien por la ejecución de las medidas ordenadas a la compañía para retirada del cableado.

Otro asunto que ha motivado las quejas ciudadanas se refería a los **cortes en el servicio de telefonía e internet que se producían en determinadas localidades** (como Siles en Jaén -queja 24/6493- o Mazagón en Huelva -queja 24/7430-).

Nuestra intervención ante la operadora Telefónica/Movistar se dirigía a obtener información sobre las causas de los cortes y sobre las medidas que se adoptarían para su solución.

Explicábamos que tales cortes afectan a la ciudadanía, ya que les impiden realizar operaciones de pagos con tarjeta en comercios; gestiones bancarias, en la administración local o con receta electrónica; dificulta la atención sanitaria en centros de salud, etc. Además, muy especialmente afectan a la clientela de Movistar que teletrabaja, pues los cortes les colocan en una situación muy comprometida en su empleo, o que disponen de teleasistencia mediante teléfono fijo.

Sin embargo, pese a que hemos insistido en que la queja recibida se refería a la inadecuada calidad de la cobertura de telefonía fija y móvil de la localidad, y no de una problemática afectante a un cliente concreto de su compañía, en estos casos hemos encontrado una respuesta de la empresa limitada a atender la petición de las personas que tengan contrato con la misma, requiriendo su identificación y el tratamiento de la reclamación como un asunto particular.

### 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 estatal<sup>12</sup>.

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.

## 2.2.6.2.2. Otras cuestiones relacionadas con consumo

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de supervisión de la administración de consumo, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de hojas de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

De nuevo debemos hacer mención a las quejas por **dilaciones en la tramitación de reclamaciones o por falta de información sobre su resultado**.

En ocasiones esta circunstancia se produce tras el traslado de la reclamación de una administración de consumo a otra, realizado en virtud de la competencia sobre tramitación de hojas de reclamaciones, lo cual da cierto lugar a confusión por parte de la persona consumidora y no se ha aclarado hasta el momento de tramitación de la queja.

En otros caso hemos detectado que se utilizaron canales de comunicación informales por parte de la OMIC para trasladar la respuesta de la empresa reclamada, por lo que hemos señalado a la administración correspondiente que entendemos necesaria una notificación formal de la finalización del trámite de reclamación administrativa ante la empresa. En dicha comunicación, además de remitir la respuesta ofrecida por la empresa reclamada, se debería hacer constar por escrito las vías de reclamación de que dispone la persona reclamante una vez rechazada su pretensión y, en su caso, la posibilidad de iniciar procedimiento sancionador si de la tramitación del expediente se aprecia la posible concurrencia de alguna infracción administrativa.

La tramitación de estas quejas también han podido poner de manifiesto que la persona ha sido informada de las actuaciones llevadas a cabo desde su OMIC y/o el correspondiente Servicio de Consumo y que se trataría de una **disconformidad con la respuesta facilitada por la empresa reclamada o con la negativa de la misma a someterse al arbitraje de consumo**.

Entonces hemos tenido que aclarar a la persona que nos formuló queja que la actuación administrativa se sujetó a la normativa de aplicación, ya que había realizado cuántas actuaciones se encontraban en su ámbito de competencias y que excedía de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

12 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.