



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



FAQs sobre el PROGRAMA BONO DIGITAL PARA COLECTIVOS VULNERABLES v8 (2ª CONVOCATORIA)

Este documento tiene carácter aclaratorio. Este documento tiene valor únicamente informativo, por lo que podría contener errores involuntarios. Su contenido no tiene valor jurídico, por lo que las personas interesadas deben remitirse siempre al contenido de la Orden de Bases Regulatoras publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y de las resoluciones de convocatorias.

En todo momento para conocer las condiciones de esta subvención (Bases Regulatoras y Resolución de Convocatoria), cómo participar y descargar las guías de usuario y documentación puede acceder a la página <https://lajunta.es/bonodigitaloperadores>

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

¿Cómo participar en el Programa Bono Digital como Operador-Colaborador?

Para participar es necesario estar inscrito en el Registro Centralizado de Operadores de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Puedes solicitar la inscripción por Registro al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, División para la Ejecución de los Fondos Europeos, indicando la Denominación social y NIF del operador y Andalucía como Comunidad Autónoma en la que desea actuar como Operador-Colaborador del programa UNICO Bono Social.

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/consultaregistroelectronico/Captcha.aspx?SEDE=0#1>

El Registro Centralizado de Operadores-Colaboradores para el programa UNICO Demanda CC.AA. Bono Social de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, está disponible para consulta en el enlace: [S.E. de Digitalización e Inteligencia Artificial y S.E. de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - Programa UNICO-Banda Ancha](#) , en el apartado de **contenidos relacionados**.

Por otro lado, los operadores interesados en colaborar con el Programa Bono Digital en Andalucía deben formar parte del Catálogo de Operadores-colaboradores de la Junta de Andalucía. Para ello, una vez inscrito el operador en el Registro Centralizado, se les solicitará desde la ADA la firma de un convenio de colaboración, los contactos comerciales y las zonas territoriales de cobertura que deseen se visualicen en la web del Catálogo para informar a los eventuales clientes-beneficiarios del Bono Digital y la relación de personas de la empresa habilitadas para poder comunicar los contratos formalizados con los beneficiarios del Bono Digital a través del procedimiento electrónico preparado al efecto.

¿Cuándo puedo inscribirme como Operador-colaborador en el Registro de operadores-colaboradores del programa del Bono Digital de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales?

El plazo para que las operadoras de telecomunicaciones puedan inscribirse en el Registro de operadores-colaboradores del programa de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales está abierto.

¿Quién debe presentar la solicitud de Operador-colaborador?

El representante legal de la empresa lo solicitará a través del Registro Electrónico del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (acceder al Registro)

SOBRE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

¿Es necesario garantizar la banda ancha en todo el territorio de la comunidad autónoma para ser operador colaborador?

No. Podrán colaborar con el programa bonos digitales para colectivos vulnerables aquellos operadores que presten en la Comunidad Autónoma de Andalucía servicios de conexión a Internet en redes de banda ancha con una velocidad de al menos 30 Mbps en sentido descendente, y que cumplan el resto de los requisitos exigidos en la orden de bases reguladoras.

Si el operador que solicita la adhesión al programa como operador colaborador únicamente puede ofrecer conexión de banda ancha en determinadas zonas de Andalucía, éste podría actuar como operador colaborador del programa Bono Digital **únicamente** en las zonas donde el servicio prestado cumple las condiciones establecidas en la Orden de Bases Reguladoras de las ayudas.

En el [catálogo de operadores colaboradores](https://lajunta.es/catalogooperadores) (<https://lajunta.es/catalogooperadores>) se muestra, para cada operador, los municipios o zonas donde dicho operador haya comunicado a la Agencia Digital de Andalucía que puede colaborar con el Programa Bono Digital.

¿Cuál sería el plazo para la aplicación por parte del operador colaborador de la bonificación en factura del bono digital?

El operador colaborador comenzará a aplicar la bonificación del bono digital (máximo 20€/mes) a partir de la fecha de formalización del contrato de conexión a internet y, en su caso, la instalación si es alta de línea , y durante doce meses.

¿Se pueden ofrecer velocidades por encima de los 30Mbps?

Sí. Los servicios de conexión a internet prestados podrán aplicar el bono digital si la velocidad en sentido descendente es de 30Mbps, como mínimo.

¿El bono digital puede utilizarse para la contratación de líneas móviles?

No. El bono digital solamente bonifica a servicios de conexión a internet desde una ubicación fija, que será el domicilio donde está empadronado el beneficiario.

¿Está permitido que se vinculen al Bono Digital ofertas promocionales con aumentos de precio o servicios adicionales?

No. El operador no podrá vincular la aplicación del Bono Digital a la aceptación por parte de la persona beneficiaria de ofertas promocionales que supongan un aumento de precio de los servicios contratados o la contratación de servicios accesorios al paquete de conexión de banda ancha objeto de la subvención, salvo que la contratación de estos servicios se efectúe de modo voluntario a petición de la persona beneficiaria.

¿Las herramientas que la Junta de Andalucía pone a disposición del operador colaborador para la gestión del bono digital tienen coste para la empresa?

No. Las herramientas que el operador utilizará para interactuar con la ADA (en la Comunicación del contrato y justificación de los pagos), serán facilitadas por la Administración sin coste alguno para el operador colaborador.

El operador colaborador únicamente deberá garantizar que el personal de su empresa que realizará la comunicación de los contratos dispone de un [certificado digital de persona física](#), para que pueda identificarse en el uso de dichas herramientas. Los expedientes de justificación de los pagos los tramitará el representante legal de la empresa con su certificado digital de representación.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



UNICO
BONO SOCIAL



¿Qué puedo hacer si los técnicos de mi empresa no disponen de certificado digital de persona física o no quieren utilizarlo?

Para la comunicación de los contratos de línea bonificadas por el personal técnico del operador colaborador, es necesario disponer de un certificado digital de persona física. También se podrán tramitar estas comunicaciones de contratos con el certificado de representación de la empresa.

¿Qué ocurre si mi empresa no tiene sede física y el contacto con el cliente siempre es telefónico?

En esta 2ª convocatoria del Bono Digital en Andalucía no se requiere contacto presencial con el beneficiario para formalizar el contrato de la línea bonificada. El operador puede formalizar el contrato en la forma habitual que haga con el resto de sus clientes.

Si tengo servicio en varios municipios. ¿tengo que buscarme técnicos distintos para cada municipio?

No. Ya que es posible la contratación telemática de la línea, ésta podría hacerse desde una (o varias) oficina centralizada.

Puede un mismo técnico trabajar para varios operadores-colaboradores al mismo tiempo.

No. Un técnico únicamente puede gestionar bonos para un operador-colaborador.

¿De cuánto tiempo dispone un beneficiario para contratar el servicio de acceso a Internet tras la concesión del Bono Digital?

Una vez concedido el Bono Digital, la persona beneficiaria tiene un plazo de 30 días naturales para utilizarlo (si no, el bono perderá su validez), ya sea contratando una línea de conexión a Internet o comunicando a su actual operador, si se trata de un operador colaborador del Programa, que dispone de un Bono para su aplicación en su contrato ya vigente.

¿Es posible realizar una portabilidad a otro operador siendo beneficiario del Bono Digital?

Sí. Será posible traspasar el incentivo de un operador a otro que sea también entidad colaboradora del Bono Digital.

El operador de origen deberá emitir un certificado de saldo consumido al beneficiario con el objeto de aportarlo al operador al que se desea hacer la portabilidad para la tramitación de la misma.

¿A cuántos clientes como máximo se le podría aplicar el bono? ¿Cada empresa tendrá un mínimo o máximo de clientes que se puedan beneficiar de ese bono?

La Comunidad Autónoma de Andalucía pondrá a disposición de colectivos vulnerables 28.019 bonos, que corresponde a un presupuesto de 6,7M€. Estos bonos se irán asignando por orden de presentación de solicitud, hasta agotamiento del crédito.

¿Puedo dejar de ser operador colaborador voluntariamente?

La inscripción en el Catálogo de Operadores Colaboradores viene precedida de la firma de un Convenio de Colaboración entre la ADA y el operador colaborador, contemplándose como una de las posibles causas de resolución el mutuo acuerdo de las partes.

¿Qué ocurre si el operador deja de prestar los servicios contratados?

En caso de que el operador deje de prestar los servicios de acceso a banda ancha que han sido contratados, deberá comunicar individualmente a cada persona beneficiaria, con una antelación mínima de un mes, que se va a producir dicho cese o que otro operador se va a subrogar en los derechos y obligaciones derivados de dichos contratos y que, por lo tanto, se continúa con la prestación de los servicios en los mismos términos y condiciones.

¿Cómo aplicarías la bonificación en paquetes de servicios múltiples entre los que se incluya el de conexión a internet? ¿Y qué ocurre si en la factura de estos paquetes solo aparece un precio por el conjunto de los servicios prestados?

El bono es compatible con la adquisición de otros productos del operador (telefonía móvil, televisión) aunque no son susceptibles de serles aplicado el bono. El operador deberá detallar correctamente y de manera diferenciada en la factura el importe (IVA no incluido) de la conexión de banda ancha fija.

¿Está permitido que se vinculen al Bono Digital ofertas promocionales con aumentos de precio o servicios adicionales?

No. El operador no podrá vincular la aplicación del Bono Digital a la aceptación por parte de la persona beneficiaria de ofertas promocionales que supongan un aumento de precio de los servicios contratados o la contratación de servicios accesorios al paquete de conexión de banda ancha objeto de la subvención, salvo que la contratación de estos servicios se efectúe de modo voluntario a petición de la persona beneficiaria.

¿La bonificación de hasta 20€ del bono digital incluye el IVA o no?

El IVA **no es financiable** en las ayudas otorgadas con cargo a fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por tanto, la bonificación asciende a un máximo de 20 euros, excluido IVA. Además, la bonificación no puede ser en ningún caso superior al coste de la línea de acceso a Internet, excluido IVA.

¿Cómo se confeccionaría la factura mensual para el cliente-beneficiario?

El caso ideal, por su claridad y sencillez, es que la factura contenga únicamente el concepto del coste mensual de línea de acceso a Internet y el descuento por la bonificación aplicada, incluyendo naturalmente todos los datos preceptivos de una factura (IVA, etc.).

No obstante es posible presentar un modelo de factura más complejo donde el cliente/beneficiario de la ayuda ha contratado varios servicios y la facturación se hace por el total de todos los servicios prestados por el operador al cliente, IVA incluido. Pues bien, es de este total del que se descuenta la bonificación aplicada por el bono digital.

Concepto	Unidades	Precio	Total
Línea de acceso a internet de XXX Mbps	1	25€	25€
Moviles última generación	2	80€	160€
Televisión varios canales	1	20€	20€
Total conceptos			205€
IVA al 21%			43,05€
Total IVA incluido			248,05€
Bonificación Bono Digital Andalucía (Programa financiado por la Unión Europea - Next Generation) UNICO-Bono Social			-20,00 €
Total cargo			228,05 €

El concepto de descuento/bonificación por el Bono Digital debe aparecer obligatoriamente en la factura con este texto *"Bonificación Bono Digital Andalucía (Programa financiado por la Unión Europea - Next Generation) UNICO-Bono Social"*.

Si un operador es autónomo, ¿puede adherirse al programa?

Sí, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en 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



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



UNICO
BONO SOCIAL



para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

¿Es obligatorio mantener el servicio una vez finalizado el bono digital? ¿Qué ocurre si el cliente no abona la factura?

Las bases reguladoras estipulan que el operador colaborador deberá comunicar al beneficiario de la ayuda, con al menos un mes de antelación, que finaliza el plazo por el que se ha concedido el bono digital. Asimismo, el operador colaborador se compromete a seguir prestando los servicios contratados durante al menos un año adicional a la finalización del bono digital, en caso de que el beneficiario decida mantener el contrato, en las mismas o mejores condiciones (se entiende que abonando a partir de entonces el total de la factura).

Si el beneficiario de la ayuda incurre en incumplimiento de contrato bien durante el plazo del bono digital o bien durante dicho año posterior, el operador podrá aplicar las condiciones de cancelación del servicio estipuladas en su contrato con el beneficiario.

El operador colaborador deberá comunicar de forma mensual a la Agencia Digital de Andalucía las bajas efectuadas en el mes anterior (en particular por impago). En la justificación de la ayuda se hará constar la fecha de baja del contrato para ese cliente.

En el caso de cambio de operador antes de los doce meses, ¿cuántos meses aplicaría el bono digital con el nuevo operador?

El caso de portabilidad está regulado en las bases reguladoras, pudiendo traspasarse el incentivo de un operador que sea entidad colaboradora a otro que también lo sea. En este caso, el operador colaborador de destino será el encargado de toda la tramitación del cambio, debiendo incluir el alta de la línea migrada en la Comunicación del Contrato y en la comunicación mensual de altas y bajas con la Agencia Digital de Andalucía.

El operador de origen emitirá un certificado de saldo consumido al beneficiario, de forma que el operador de destino únicamente aplique la bonificación sobre el servicio portado durante el periodo no consumido por el operador de origen.

De esta forma, cada beneficiario únicamente podrá disfrutar de una bonificación de doce meses independientemente del operador que preste el servicio.

¿El trámite para obtener el bono lo solicita la persona interesada o el operador colaborador?

La solicitud del bono Digital le corresponde a la **persona interesada** que la tramitará de forma telemática a través de la ventanilla electrónica de la Junta de Andalucía.

¿Se puede dar de baja un beneficiario antes de completar los doce meses del bono?

Sí. El operador colaborador deberá comunicar de forma mensual a la Agencia Digital de Andalucía las bajas efectuadas en el mes anterior. En la justificación de la ayuda se hará constar la fecha de baja del contrato para ese cliente.

¿Hay permanencia o penalización si el beneficiario del bono digital da de baja el servicio?

No. En ningún caso la contratación del servicio bonificado conllevará para las personas beneficiarias ningún tipo de penalización por la baja en el servicio objeto de la ayuda antes del transcurso del año.

¿Cómo sabe un Operador-colaborador que una persona es beneficiaria de un Bono Digital?

Accediendo a la Base de Datos de Beneficiarios del Bono Digital.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



¿Qué ocurre en caso de impago?

Siempre y cuando se haya prestado el servicio, se abonará la bonificación. Los impagos que se produzcan deberán solventarse conforme a lo que se establezca en el contrato que se formalice entre la persona beneficiaria y el operador colaborador.

¿Tiene que instalarse forzosamente la línea de acceso a Internet en el domicilio fiscal indicado en la Resolución de Concesión del Bono?

Sí. En el formulario de comunicación del contrato se muestra por defecto el domicilio de instalación de la línea bonificada. También viene reflejado en la Resolución de Concesión del Bono que es notificada al beneficiario.

¿Se informa al operador cuando una comunicación de formalización de contrato queda registrada?

Sí. Se enviará a la dirección de notificación indicada en el formulario de Comunicación un justificante de entrega.

Si le conceden al cliente la bonificación por ejemplo el 15 o 20 de enero ¿cómo se le descuenta los 20€ ese mes?

La facturación se hará calculando la proporción de la bonificación mensual al periodo en que se ha prestado el servicio. También es posible acumular la facturación de enero a la factura de febrero, pero detallando una línea distinta para cada mes y con la bonificación aplicada en cada caso.

Si se pasa el plazo de 30 días naturales desde la concesión del Bono y no se ha formalizado y comunicado el contrato ¿qué pasa?

El bono pierde su validez produciéndose su caducidad.

¿Se puede usar logo de la junta y hacer publicidad como operador colaborador en los medios de comunicación?

Tal y como recogen las Bases Regulatoras en su Artículo 20, en las instalaciones del operador deberá exhibirse de forma correcta y destacada el emblema de la UE con una declaración de financiación adecuada que diga «financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU», junto al logotipo del PRTR.

Es, por tanto, obligatorio hacer publicidad del Programa de emisión de Bonos Digitales a través de los canales de difusión de que disponga el operador-colaborador.

La ADA enviará a los operadores colaboradores los logos del Bono Digital y una cartelería (en formato imprimible pdf) para colocar físicamente en un lugar visible de las tiendas.

¿Durante cuánto tiempo se debe mantener la publicidad del Bono Digital?

Todos los instrumentos publicitarios o de difusión (página web y cartel en tiendas) se deben mantener a lo largo de la ejecución de la subvención y deben recoger de forma clara los logotipos y emblemas obligatorios en el Programa UNICO-Bono Social.

A efectos de posteriores auditorías, el operador-colaborador enviará a la cuenta bonodigital.ada@juntadeandalucia.es una captura de pantalla así como una imagen/fotografía del cartel que se exhiba en las instalaciones.

¿Los contratos pueden suponer compromiso de permanencia con el operador-colaborador para el cliente-beneficiario?

En ningún caso se podrá contemplar cláusula de permanencia, puesto que la portabilidad está permitida dentro del Programa del Bono Digital; ni penalización en caso de baja o renuncia durante la ejecución del Programa.

¿Cómo son los reportes mensuales y a dónde se envían?

Mensualmente, en los primeros cinco días, se enviará a la cuenta de correo bonodigital.ada@juntadeandalucia.es, la relación de altas, bajas, portabilidades efectuadas en el mes anterior. En el caso de que no haya habido variaciones de esta información no será necesario enviar correo alguno.

La figura del interlocutor ¿qué funciones tiene?

Conforme a lo indicado en el Convenio, y al objeto de poder llevar a cabo un adecuado seguimiento de la ejecución del Programa UNICO-Bono Social, resulta necesario que cada operador-colaborador designe un interlocutor único para sus comunicaciones con la Agencia Digital de Andalucía. A tal efecto, deberán remitir sus datos de contacto: Nombre, email y teléfono a la cuenta de correo bonodigital.ada@juntadeandalucia.es

PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN Y PAGO DE LA SUBVENCIÓN

Se dispone de la grabación del webinar celebrado el 9 de mayo de 2024 y de la Guía de Justificación y Pagos que se mostró en dicha sesión y que es accesible en la web <https://lajunta.es/bonodigitaloperadores>.

Al procedimiento electrónico se accede a través de la Ventanilla Electrónica:

https://ws050.juntadeandalucia.es/vea/accesoDirecto?codProcedimiento=ADA_25329_JUST,

A continuación se relacionan las preguntas y respuestas que surgieron el webinar.

En la factura ¿el coste de la línea contratada puede diferir de 20€/mes?

La factura debe detallar el coste de la línea contratada (excluido IVA) que no podrá ser inferior al descuento aplicado. Es decir, el coste de la línea bonificada tiene que ser mayor o igual al importe mensual del bono concedido pero nunca menor.

Si el periodo de facturación no coincide con el mes natural, el coste de la línea indicado en la factura puede diferir del coste mensual contratado y debería calcularse como un porcentaje de éste. Análogamente, la bonificación aplicada en ese caso sería distinta del bono mensual concedido y se calcularía aplicando el mismo porcentaje anterior.

¿Cuánto tardará en hacerse efectivo el ingreso del pago una vez enviado el formulario de justificación?

El equipo de Bono Digital de la ADA comprobará que las facturas incorporadas son correctas y concuerdan con el expediente de la subvención. Para mayor agilidad se ha diseñado la hoja de cálculo para presentar la Cuenta Justificativa con datos precargados y autocorrobaciones.

La subida de la documentación y por consiguiente, la firma, ¿la tiene que hacer el representante legal, o en este caso los encargados del departamento de administración?.

La solicitud de justificación (el formulario) lo tiene que firmar el representante legal pero la documentación la puede preparar otra persona de la empresa (hoja excel y copia/zip de las facturas).

¿Cómo se deben incorporar las facturas? ¿de una en una o comprimidas en un fichero.zip?

Es opcional. Cada operador lo hará según mejor le convenga a su operatividad. La incorporación de una en una tiene más interrelación con la Ventanilla Electrónica en tanto que un fichero que contenga todas la facturas se incorpora en un solo paso.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



UNICO
BONO SOCIAL



Si el fichero comprimido obtenido tiene un tamaño que sobrepasa el límite que la Ventanilla Electrónica permite incorporar (11 MB), habría que generar tantos ficheros .zip de un tamaño adecuado como fueran necesarios.

¿Cómo dar de alta una nueva cuenta bancaria de terceros para poder cobrar en ella subvención?

Será válida cualquier cuenta bancaria de terceros que el operador haya dado de alta en la Tesorería General de la Junta de Andalucía.

Para dar de alta una nueva cuenta bancaria pueden consultarse unas instrucciones en el siguiente enlace:
<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/servicios-digitales/alta-cuentas.html>

Necesitamos cambiar el número de cuenta corriente de cobro ¿cómo la comunicamos?

Si se necesita cambiar al cuenta bancaria puede hacerse en el formulario del expediente de justificación en la Ventanilla Electrónica (y siempre y cuando esté dada de alta en la Tesorería General de la Junta de Andalucía).

¿A dónde hay que enviar las facturas?

Tanto la cuenta justificativa (hoja de cálculo) como las copias de las facturas (ya sea una en una o agrupadas en un fichero .zip), se incorporan al formulario de la solicitud de justificación y pago en el procedimiento habilitado en la Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía.

¿Las facturas debemos emitirlas ahora a nombre de Junta de Andalucía o serían a nombre del beneficiario?

Las facturas que justifican el abono de los descuentos solicitado son las que mensualmente se emiten al cliente-beneficiario en las que se muestra claramente el coste de la línea de acceso a Internet bonificada y la bonificación/descuento aplicado al cliente-beneficiario.

¿Cuál es el proceso que hará la ADA para el pago de las bonificaciones aplicadas en las facturas a los clientes-beneficiarios?

El equipo de Bono Digital verificará los datos cumplimentados por el operador tanto en el formulario de solicitud como en la Cuenta Justificativa y en la copia de las facturas incorporadas. Si existe algún error o se necesita aclaración se le notificará mediante un requerimiento de subsanación y la nueva documentación aportada será verificada una vez haya sido recepcionada a través de la Ventanilla Electrónica. Si los datos son correctos, se generará automáticamente un documento contable y la orden de pago.

Es importante por tanto que el formulario de justificación y los documentos incorporados (Cuenta Justificativa y facturas) vengán bien cumplimentadas según las instrucciones dadas.