

## **PROGRAMA DE EMISION DE BONOS DIGITALES PARA COLECTIVOS VULNERABLES**

### **Dudas Operadores-Colaboradores**

- 1. El acceso telemático del Operador a las solicitudes tramitadas será con certificado electrónico o con usuario/contraseña?**

El acceso se realizará con Certificado perteneciente a un Operador-Colaborador dado de alta en el registro de Operadores-Colaboradores.

- 2. ¿Cómo podrá confirmar el Operador la validez de un bono concedido?**

En el momento de realizar la solicitud el sistema comprobará automáticamente si la persona solicitante cumple con los requisitos para ser beneficiario y completar la solicitud telemáticamente.

- 3. En la aplicación telemática el Operador tendrá un fichero con todo el listado de solicitudes, su estado, concesiones, ¿o tendremos que consultarlas individualmente una a una por NIF?**

El Operador-Colaborador podrá consultar todas las solicitudes presentadas a través de la Sede Electrónica de la JCCM y su consulta se podrá realizar por el número de registro o el número de expediente.

- 4. ¿Qué pasaría si todavía no estamos operativos cuando un cliente ya tiene bono y nos pide descuento, hay alguna penalización?**

En caso de no disponer de capacidad operativa por parte del Operador-Colaborador para comenzar a prestar el servicio, se debería informar al ciudadano de que no se podrá prestar el servicio objeto de la subvención. En todo caso, el bono digital tiene una duración de 12 meses y se comprobará la ejecución y prestación del servicio mediante la justificación mensual por parte de los Operadores-Colaboradores.

- 5. En caso de un cliente que tenga el bono con nosotros realice una portabilidad a otro Operador, ¿qué debemos hacer nosotros de cara a trámites con Administración para comunicarlo o darlo de baja?**

La solicitud de portabilidad la deberá realizar el interesado a la administración. Una vez autorizada por la administración, esta notificará al Operador-Colaborador de origen que se ha solicitado dicha portabilidad. El Operador-Colaborador, a partir de esa fecha, no podrá solicitar el bono de ese interesado en las justificaciones mensuales que se remitan a la administración.

- 6. ¿En el caso de impagos de un beneficiario al operador, podemos suspender el servicio transcurridos los 3 meses que marca la ley?**

El Operador-Colaborador aplicará una minoración mensual de 20 euros en las facturas emitidas a cada persona titular del bono digital beneficiaria de estas ayudas, a partir de su concesión.

Durante los primeros 12 meses del servicio el pago de la conectividad asociada al programa de bonos digitales está sujeta al pago por parte de la Administración.

No obstante, en caso de que el coste supere ese importe o se presten servicios adicionales incluidos en paquetes convergentes o se esté en el periodo de obligación de mantenimiento de las condiciones una vez transcurridos los 12 primeros meses, se deberá aplicar legislación vigente.

**¿Qué tendría que hacer el Operador de cara a comunicación a la CCAA?**

Con respecto a la comunicación de las bajas, en la justificación mensual, el Operador-Colaborador remitirá una relación detallada de las altas y bajas producidas, durante el mes natural anterior, en el servicio prestado a las personas titulares del bono de conectividad.

**¿Si posteriormente el cliente paga y se vuelve a dar de alta el servicio, se podría seguir aplicando el bono? ¿También de forma retroactiva por los meses que finalmente hubiese pagado?**

En todo caso, la baja por la persona titular del Bono digital en el servicio de conexión de banda ancha bonificado, dará lugar a la pérdida de la ayuda correspondiente al periodo no consumido de bonificación.

**7. ¿Existe un plazo mínimo de meses de uso del Bono, es decir, un beneficiario podría hacer uso del bono solo un mes y luego darse de baja?**

El periodo de concesión del bono digital está establecido en las bases reguladoras del programa. No existe un periodo mínimo de uso del bono.

**8. Cuando la contratación del servicio se inicia a mediados de un mes, ¿cómo afecta a la ayuda, se prorratean los 20€ a los días efectivos del servicio ese mes? por ejemplo, ¿el 15 del mes serían 10€ de ayuda?**

El bono se concede por un periodo de 12 meses más otros 12 adicionales. En todo caso, se refieren a meses naturales, lo cual indica que siempre deberá justificarse por esos 12 meses, independientemente de la fecha de inicio del servicio. Es decir, deberán justificarse periodos naturales mensuales tal cual se indica en las bases y convocatoria

**9. ¿En el caso de que el coste del servicio sea inferior al descuento de 20€, se puede acumular como crédito para el beneficiario que consumirá más adelante y recibir igualmente los 20€ de bono? ¿En caso de que no se pueda acumular como crédito futuro, aplicaría igual el descuento por el coste inferior?**

En el caso en el que el coste del servicio sea inferior al descuento se cobrará por el coste que repercute el Operador-Colaborador al interesado por ese servicio. No se contempla acumulación de ningún tipo.

**10. En el caso de un cliente que contrate el incremento de velocidad, ¿qué pasaría si después de varios meses el cliente baja tarifa a otra de menor velocidad, pero se mantiene por encima de la mínima de 30 Mbit por segundo?**

Las ayudas tienen por objeto financiar la contratación de nuevos servicios, como el incremento de velocidad de los ya contratados, con una velocidad mínima de 30Mbits por segundo, por lo que seguiría cumpliendo el requisito y mantendría la ayuda.

**11. Si el bono se empieza a aplicar en enero 2023, el último mes con bono es diciembre 2023 y por tanto la factura será de fecha emisión factura enero 2024, ¿es correcto o tiene que ser fecha factura 2023?**

Tal cual está contemplado en las bases, el programa finaliza el 31/12/2023. No obstante, se van a solicitar aclaraciones a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en tal sentido para contemplar una posible extensión del servicio, habida cuenta de las fechas en las que se va a efectuar la convocatoria de la subvención.

**12. ¿Existen o existirán modelos de justificación?**

Para las justificaciones el Operador-Colaborador deberá remitir una hoja de cálculo Excel mensual en el que aparezca el inicio del contrato y el código de bono concedido, según los modelos de la convocatoria.

**13. ¿Existe un modelo de autorización del Beneficiario al Operador Colaborador para que presente la solicitud en su nombre?**

Si, existe un modelo descargable en sede electrónica de la JCCM.

**14. ¿Recibiremos nosotros como Operador la resolución de concesión del bono, o el beneficiario? ¿Recibiremos en tal caso un aviso?**

La Resolución de concesión del bono se notificará al representante del beneficiario y se efectuará comunicación de forma simultánea al beneficiario de forma que ambos dispongan de la información en el mismo momento.