



Así ocurría en una urbanización de La Zubia (Granada), tras el robo de las líneas de cobre que les suministraban, si bien se puso de manifiesto que por parte de Telefónica no había ningún problema en realizar la instalación de fibra óptica, pero faltaba que el Ayuntamiento de La Zubia emitiera los informes necesarios para que la empresa pudiera realizar el trabajo.

En el caso de los problemas de cobertura en Los Corrales y Martín de la Jara, por interrupciones en el servicio de fibra óptica, la respuesta de la operadora de telefonía no nos permitió ofrecer una solución, dado que insistía en tramitar la denuncia como si se tratase de un problema puntual de un vecino, cuando en los dos escritos que les remitíamos insistimos en que la denuncia de un posible mal funcionamiento del servicio afectaría a toda la localidad y se produciría con cierta frecuencia.

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>10</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>11</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.

### ● 2.2.6.1.1.5. Servicios de transporte y postales

En este apartado queremos reseñar una actuación concreta desarrollada ante una empresa de **servicios de transporte por carretera**, tras recibir una comunicación ciudadana poniendo de manifiesto que había cerrado sus instalaciones en la estación de autobuses Plaza de Armas de Sevilla y había dejado dos máquinas para la compra de billetes. Se dirijan

<sup>10</sup> 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).

<sup>11</sup> Esta información está disponible en la [web de la Agencia Digital de Andalucía](#).



a esta Institución como personas de avanzada edad, que sentían que nadie les escuchaba, solicitando que la empresa tuviera al menos un horario de atención al público en la estación.

Valorando que se producía una situación de **brecha digital en el acceso al servicio** que era necesario corregir, iniciamos de oficio la [queja 23/5518](#) para solicitar la colaboración de la empresa en torno a la adecuada atención de determinados colectivos, como puedan ser las personas mayores, que habitualmente cuentan con menos habilidades digitales.

En concreto requeríamos información relativa al personal de apoyo para ayuda en el proceso de compra de billetes en máquinas de autoventa y, en su caso, horario en el que prestan servicios, con indicación de si esta información se encontraría disponible en la propia máquina. Asimismo consultábamos si era posible la compra de billetes en el propio autobús, a fin de facilitar otra alternativa para la atención personal en el proceso.

La empresa nos trasladaba su interés por garantizar la accesibilidad y adecuación de sus servicios a todas las personas, evitando que suponga limitaciones a la población que no se encuentre familiarizada o no disponga de medios digitales para su adquisición, nuevas tecnologías y avances operativos que se ofrecen para facilitar las operaciones de transporte a la clientela.

Asimismo, a la vista de la respuesta ofrecida relativa a los diferentes canales de atención personal para compra de billetes, consideramos que cuentan con suficientes canales de atención para permitir la accesibilidad a los servicios de transporte de viajeros por carretera.

## 2.2.6.1.2. 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.

Una situación a la que aludíamos el año pasado y que debemos reiterar es la falta de medios personales suficientes en los servicios de consumo municipales para atender a las reclamaciones de las personas consumidoras.

Las quejas se producen por **dilaciones en la tramitación de una reclamación, falta de información sobre el estado de los expedientes o dificultad de comunicación** con el personal encargado de los mismos.

Así ocurría el año pasado en los Ayuntamientos de El Puerto de Santa M<sup>a</sup>, Estepona, Rincón de la Victoria, Armilla o Granada.

En el caso de El Puerto de Santa María se nos explicaba que la reducción de costes de personal era una de las medidas acordadas en el Plan de Ajuste Municipal, si bien el saneamiento de las cuentas del Ayuntamiento permitiría solventar las deficiencias que presentaban los servicios por escasez de personal.

En algunas ocasiones tenemos que explicar a las personas reclamantes que la actuación administrativa fue ajustada al ordenamiento jurídico.

Así, cuando se remite la reclamación desde el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía a la OMIC del Ayuntamiento correspondiente, pues la normativa sobre tramitación de hojas de reclamaciones establece que la OMIC del domicilio de residencia habitual del consumidor será el organismo territorialmente competente para su tramitación.

También debemos justificar la actuación de la OMIC, si comprobamos que ha realizado cuantas actuaciones se encuentran en su ámbito de competencias como organismo de consumo, y explicamos a la persona que presentó queja que excede de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

Una circunstancia que resulta especialmente difícil de comprender para las personas consumidoras es que la administración de consumo archive sus actuaciones al no conseguir respuesta de la empresa reclamada, ya que se entiende que la misma no quiere llegar a una solución del conflicto planteado.