



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



UNICO
BONO SOCIAL



FAQ sobre el PROGRAMA BONO DIGITAL PARA COLECTIVOS VULNERABLES v2

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 Reguladoras publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y de las resoluciones de convocatorias.

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

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](#) publicado en el Portal de Junta de Andalucía se indicará, 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.

¿Los interesados pueden solicitar el bono para una línea ya contratada o únicamente para nuevas altas?

El bono digital contribuye a financiar la contratación de nuevos servicios de conexión a banda ancha con una velocidad mínima de 30 Mbps en sentido descendente, o el incremento de la velocidad de los ya contratados, desde una ubicación fija, con una velocidad mínima de 30 Mbps por segundo en sentido descendente, con la tecnología más adecuada en cada caso.

¿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 durante doce meses.

Los plazos fijados en la convocatoria del bono digital, garantizarán que se pueda aplicar la totalidad de la ayuda (doce meses).

¿Podemos aplicar el descuento si el servicio se da a través de redes de terceros?

La responsabilidad del servicio prestado en las condiciones acordadas y comprometidas en el convenio de colaboración firmado con la ADA para la gestión del bono digital, recae en el **operador-colaborador**.

¿Los operadores que ofrecen conexiones WIFI o WIMAX, pueden ser colaboradores?

Para esta cuestión hay que atenerse a lo que se dice en las Bases Reguladoras en su artículo 4.1 "Son susceptibles de financiación las contrataciones de nuevos servicios de telecomunicaciones mediante la

concesión de unos bonos digitales, cubriendo un paquete de conexión a banda ancha o el incremento de la velocidad de los ya contratados desde una ubicación fija con una velocidad mínima de 30 Mbit por segundo en sentido descendente en condiciones de hora punta, suministrado con la tecnología más adecuada en cada caso a fin de respetar el principio de neutralidad tecnológica.”

Así pues en tanto en cuanto se cumplan las condiciones de velocidad mínima en la conexión de banda ancha requeridas, es aceptable. En particular la tecnología WIMAX que proporciona acceso de banda ancha de alta velocidad.

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

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

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

El bono digital solamente bonifica paquetes de conexión a internet desde una ubicación fija, que será el domicilio donde está empadronado el beneficiario. El servicio de conexión de banda ancha puede ser prestado con cualquier tecnología.

¿Las herramientas que el operador colaborador debe utilizar para la gestión del bono digital tienen coste para la empresa?

No. Todas las herramientas que el operador utilizará para la gestión del bono digital como entidad colaboradora del programa, 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 realiza la gestión de las solicitudes tenga un certificado digital de persona física, para que pueda identificarse en el uso de dichas herramientas. También es válido si dispone de DNI electrónico.

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

Para ser operador colaborador se requiere contacto presencial con el interesado únicamente en el momento de solicitar el bono, ya que es necesario recabar la autorización de representación que permite al operador hacer el trámite electrónico en nombre del ciudadano. Dicha autorización se firmará de forma manuscrita por ambas partes y se incorporará al expediente de solicitud.

Si el operador colaborador no dispone de sede física, podrá utilizar de forma coordinada los Puntos Vuela Guadalinfo para concertar citas con los interesados en el bono digital y realizar en ellos la tramitación de la solicitud. En todos los municipios de menos de 20.000 habitantes de Andalucía hay un [Punto Vuela Guadalinfo](#).

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

Tiene que haber al menos una entrevista presencial con el cliente-beneficiario del Bono para que firme el documento de autorización que permita al técnico¹ de la empresa hacer la solicitud

1 Por técnico nos referimos a la persona (vendedor/atención al cliente) que habitualmente desde una tienda gestionará las solicitudes del Bono Digital del cliente-beneficiario

electrónica del Bono Digital en su nombre. Esta entrevista puede hacerse desplazándose el cliente-beneficiario a la tienda más cercana de la empresa a su domicilio o desplazando la empresa al técnico hasta el municipio donde resida aquel. Para facilitar esto la Agencia Digital de Andalucía pone a disposición de los operadores-colaboradores la red de centros Vuela-Guadalinfo.

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

Un técnico no puede gestionar bonos para dos operadores-colaboradores simultáneamente. Sí que puede intervenir en todos los expedientes generados por el mismo operador que precise.

Si el técnico de un operador-colaborador inicia el procedimiento recopilando todos los datos del cliente y se queda como borrador en el sistema, ¿si el cliente se presenta en cualquier establecimiento se recupera el borrador y se termina el trámite?

Siendo del mismo operador-colaborador los expedientes (borradores, solicitudes presentadas, etc.) pueden ser accesibles por cualquier técnico habilitado de dicha compañía.

En el caso que la solicitud del beneficiario sea rechazada y quiera saber el por qué, ¿nos llega información detallada para compartirla con el cliente?

Por supuesto, en todo momento consultando el expediente a través de Colabora el técnico del operador-colaborador podrá saber la situación administrativa del mismo. Además, si hiciera falta subsanar algún documento se le comunicaría por Notificación Electrónica a la dirección de correo dada en la solicitud.

¿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 en orden de solicitud, independientemente del operador colaborador que lo tramite, 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.

¿Cómo aplicaría 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 serán susceptibles de serles aplicado el bono. Para ello, el operador deberá detallar correctamente y de manera diferenciada en la factura el importe total (IVA no incluido) de la conexión de banda ancha fija.

¿ 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 IVA NO INCLUIDO**.

Por ejemplo, en el supuesto de que la tarifa del servicio contratado sea de 20€ (IVA incluido), el bono de 20€ se aplicaría sobre la cantidad de 15,8 euros, y el usuario deberá pagar el IVA (4,2€), que sería la cuantía a cobrar en la factura. En este caso, la ayuda percibida por el beneficiario sería de 15,8€/mes durante doce meses.

Así pues, el modelo de factura, en el caso más complejo donde el cliente/beneficiario de la ayuda ha contratado varios servicios, la facturación se hace por todos los servicios prestados por el operador al cliente, IVA incluido. Es de este total del que se descuenta la bonificación aplicada por el bono digital.



| Concepto | Unidades | Precio | Total |
|---|----------|--------|-----------------|
| Paquete veloz 600 Mbps (acceso a internet de 600 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) EU | | | -20,00 € |
| Total cargo | | | 228,05 € |

Si operador es autónomo, ¿puede adherirse al programa?

Sí, siempre que cumplan con los requisitos en las bases reguladoras del Programa.

En este caso, la tramitación de la solicitud de adhesión como operador colaborador se realizará a través un procedimiento alternativo que se ha habilitado a tal efecto.

La presentación de la solicitud se realizará a través de la Presentación Electrónica General en la oficina virtual de la Junta de Andalucía: <https://lajunta.es/PEG>

Instrucciones básicas:

- El procedimiento se inicia identificándose el solicitante con su certificado digital de persona física.
- En primer lugar se cumplimenta el formulario de Solicitud.
- A continuación, en la casilla de Documentación Opcional se añadirá obligatoriamente el formulario siguiente firmado y escaneado (pdf): “ADHESIÓN AL PROGRAMA DE AYUDAS DESTINADAS A COLECTIVOS VULNERABLES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONEXIÓN DE BANDA ANCHA O EL INCREMENTO DE LA VELOCIDAD DE LOS YA CONTRATADOS (PROGRAMA ÚNICO-BONO SOCIAL) (Código de procedimiento: 25327)”,
- Este formulario se puede descargar de la página: <https://lajunta.es/bonodigitaloperadores>.
- Una vez realizadas estas acciones se firma y presenta la solicitud a través del icono correspondiente.
- La solicitud irá dirigida a la AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA.

¿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.

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 contemplado dentro de 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 mensual 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.

En el caso en que la persona beneficiaria se oponga o no autorice a que sus datos o documentos sean recabados de otras administraciones, ¿será el operador colaborador el que tenga que recabar dicha documentación y presentarla en su nombre como tramitadores de la ayuda?

El beneficiario tiene la potestad de oponerse o no autorizar a que sus datos sean recabados de otras administraciones, en cuyo caso el procedimiento de resolución resultará menos ágil aunque siempre dentro del plazo establecido en las bases reguladoras.

En dicho caso, sería el propio interesado el que tendría que recabar la documentación especificada en las bases reguladoras:

- a) Documentos acreditativos de la identificación fiscal de la persona solicitante (NIF).
- b) Documentación acreditativa de ser perceptor de Renta Mínima de Inserción
- c) (RMISA)
- d) Documentación acreditativa de ser perceptor de Ingreso Mínimo Vital (IMV)
- e) Documentación acreditativa de ser perceptor de Pensión No Contributiva (PNC)
- f) Certificado de empadronamiento.
- g) Libro de familia.

Dicha documentación, en el caso que se precise, se facilitará al operador-colaborador para que se presente como documentación adjunta a la solicitud de bono digital. La ventanilla electrónica ofrecerá la opción de adjuntar dicha documentación en caso necesario.

¿Cómo sabemos la persona o familia que tiene derecho al Bono Digital?

La comprobación de los requisitos para ser perceptor del bono digital le corresponde a la Administración. El operador colaborador únicamente debe informar adecuadamente a las personas interesadas de los requisitos establecidos para la concesión del bono.

¿El trámite para obtener el bono lo solicita el beneficiario o el operador colaborador?

La gestión de la solicitud del bono le corresponde al operador colaborador. El ciudadano interesado en solicitar el bono digital debe acudir a un operador. El operador colaborador adherido al programa tendrá acceso a las aplicaciones informáticas que permitan presentar la solicitud del bono en nombre del ciudadano.

¿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.

¿Es sencillo el formulario para solicitar el Bono Digital ?

El formulario de solicitud del bono digital se publica con la convocatoria de ayudas. Se trata de un formulario sencillo.

¿Se notificará por carta a los beneficiarios del Bono Digital?

Una vez publicada la convocatoria, la Junta de Andalucía llevará a cabo una campaña de comunicación para informar sobre el Programa Bono Digital a potenciales beneficiarios de la ayuda. Entre las acciones programadas, se prevé dirigirse directamente a los perceptores de las ayudas económicas que son requisito para ser beneficiario del Bono Digital, comunicándoles que tienen esta ayuda a su disposición y ofreciéndoles información sobre la forma de solicitarlo. Se dará difusión a los operadores que figuren en el Catálogo de operadores colaboradores del Programa.

¿Cómo sabe el interesado que le ha sido concedido el Bono Digital?

En el momento de aprobarse la concesión de la ayuda se notificará al operador, y éste contactará con el beneficiario para formalizar el contrato en el plazo de 10 días. Si la solicitud del bono incorpora datos de contacto de la persona beneficiaria, se le enviará un SMS a su número de móvil comunicándole la concesión de la ayuda.

¿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.

¿Qué documentación debe solicitar un operador colaborador a su cliente para saber que cumple los requisitos de la ayuda y que por tanto es beneficiario del bono digital?

El operador colaborador únicamente debe comprobar la identidad de la persona solicitante pidiéndole que muestre su DNI. Será la Administración la que haga las comprobaciones necesarias,

notificando al operador colaborador la resolución de concesión o denegación, en su caso, del bono digital.

¿En qué consistirá esa justificación trimestral y final?

Para solicitar el abono de las cantidades subvencionadas a los beneficiarios, la entidad colaboradora presentará ante la ADA, de forma trimestral y en bloque para todos los beneficiarios del Bono digital que hayan gestionado durante ese periodo: una memoria de actuación justificativa del cumplimiento de las condiciones impuestas en la concesión (rellenando un modelo que facilitará la ADA); un certificado firmado digitalmente en el que se refleje información en detalle de las personas beneficiarias que esté gestionando dicho operador (nombre y apellido, NIF, fecha de alta, cuota del servicio, etc.); las facturas de los beneficiarios con los descuentos aplicados.

En la justificación final se proveerán los mismos datos que en la justificación trimestral pero para todo el periodo como colaborador del Programa Bono Digital.

Toda esta información en detalle se puede encontrar en el Convenio tipo al que se adhieren los operadores colaboradores.

¿Cómo cobra el importe del bono digital el operador colaborador? ¿Será ágil el pago?

El operador, como entidad colaboradora del programa Bono Digital, aplicará la bonificación por un máximo de 20€ en la factura del beneficiario de la ayuda una vez la Agencia Digital de Andalucía le haya notificado que dicha persona cumple con los requisitos, y es efectivamente beneficiario del bono digital.

De forma trimestral, dicho operador colaborador justificará parcialmente ante la Agencia Digital de Andalucía las bonificaciones que esté aplicando para el conjunto de beneficiarios que dicho gestione. Una vez comprobada la documentación de justificación, la Administración procederá al pago de la ayuda acumulada por trimestre. El pago se efectuará por transferencia bancaria a la entidad colaboradora, siendo la cuenta la indicada por ésta en la solicitud de adhesión al Programa.

La intención de la Junta de Andalucía es librar los fondos con agilidad tras efectuar la verificación de la justificación presentada por el operador colaborador.

¿Es necesario dar de alta una nueva cuenta bancaria de terceros o es posible utilizar alguna ya creada por ejemplo para la percepción de una subvención?

Será válida cualquier cuenta bancaria de terceros dada de alta en la Tesorería General de la Junta de Andalucía.

Para dar de alta una nueva cuenta bancaria y así percibir los pagos de la Junta de Andalucía puedes hacerlo de forma presencial o electrónica. Encuentra las instrucciones en el siguiente enlace <https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/servicios-digitales/alta-cuentas.html>

¿Qué tiempo transcurre hasta que se aprueba una solicitud de bono digital?

La Dirección Gerencia de la Agencia Digital de Andalucía resolverá las solicitudes de subvención de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias en el plazo máximo de un mes, contado desde

el día siguiente a la recepción de las solicitudes. La previsión, es que, si la presentación de la solicitud de bono digital se realiza correctamente, ésta se pueda resolver en días.

¿Que certificados electrónicos son necesarios para la gestión de la adhesión y para la gestión de solicitudes del Bono Digital?

Para presentar la solicitud de adhesión como operador colaborador del programa se requiere certificado electrónico de representación emitido por una autoridad de certificación válida.

Para realizar la tramitación del solicitud del bono digital en nombre del interesado, el técnico del operador deberá contar con certificado electrónico de persona física emitido por una autoridad de certificación válida. El DNI electrónico es también válido.

¿Cómo se firma el formulario de otorgamiento de la representación al técnico del operador por parte de la persona interesada?

El otorgamiento de la representación al técnico del operador por parte de la persona interesada se hará de forma manuscrita por ambas partes (técnico e interesado), siendo necesario escanear el documento para adjuntarlo a la solicitud a través de COLABORA.

¿Cómo se firma el contrato con el cliente-beneficario?

Para la firma del contrato con el cliente, el operador colaborador podrá hacer uso de cualquier procedimiento legal de firma que ya tenga implantado en su procedimiento como empresa.

¿Las pensiones no contributivas son todos los pensionistas o es algún tipo en especial?

No. Las pensiones no contributivas son prestaciones económicas que se reconocen a aquellos ciudadanos que, encontrándose en situación de necesidad protegible, carezcan de recursos suficientes para su subsistencia en los términos legalmente establecidos, aun cuando no hayan cotizado nunca o el tiempo suficiente para alcanzar las prestaciones del nivel contributivo.

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

Para la tramitación de solicitudes del Bono Digital por el personal técnico del operador colaborador, es necesario disponer de un certificado digital de persona física.

También se podrán tramitar solicitudes del Bono Digital con el certificado de representación de la empresa.

¿Puede descargarse el documento de autorización de representatividad de Colabora y subirlo en otro momento?

No es posible. La herramienta está diseñada para que el documento de autorización se cumplimente en la misma sesión abierta para el interesado.

¿Tienen que coincidir la dirección del DNI del interesado con el domicilio donde va a solicitar la línea? ¿Y con la de empadronamiento?

La dirección indicada en el formulario de solicitud para la instalación del acceso a Internet debe ser la de residencia del interesado (esta información se comprobará automáticamente en los datos de residencia con fecha de última variación padronal obtenidos por el INE). Esta dirección puede no coincidir con la registrada en el DNI.

¿Si un cliente no puede desplazarse a la oficina, se puede tramitar on line y que él nos reenvíe el documento?

La solicitud tiene que tramitarse por el técnico en **presencia** del interesado pues debe comprobar, a través de su DNI, su identidad (es decir, constatar visualmente que es quién dice ser). Además para cumplimentar el formulario de solicitud, el interesado debe decir expresamente si no se opone a la consulta de los datos de identidad de la persona beneficiaria a través del Sistema de Verificación de Datos de Identidad, y del resto de requisitos para la recepción de la ayuda. En caso de ejercer su derecho de oposición deberá presentar los documentos que se indican en el formulario de solicitud y el técnico subirlos a Colabora.

¿Al cliente-beneficiario le llegaría también un email de confirmación de entrega?

Le llegará un SMS al teléfono móvil indicado en la solicitud.

¿Se pueden ver todos los expedientes de un mismo operador a la vez?

No. A través de Colabora puede verse el expediente de un beneficiario. Bastaría con introducir su DNI y pedir la generación del documento de autorización, cuando el sistema indique que ya existe un documento generado para este interesado, hacer clic en el botón de continuar y llevará a una pantalla con el expediente y el estado de tramitación en que se encuentra.

¿Se notifica al operador cuando un expediente se requiera subsanación?

En efecto, llegará a la dirección de notificación indicada en el formulario de solicitud el correspondiente requerimiento de subsanación y el expediente quedará a la espera recibir la documentación solicitada.

¿Al cliente se le da algún tipo de resguardo de la solicitud?

Una vez presentada la solicitud puede descargarse de Colabora tanto el justificante de presentación como el formulario de solicitud cumplimentado. Estos documentos se les pueden imprimir al cliente.

¿Cómo nos notifican si un bono digital está aprobado o no? ¿lo tenemos que ir mirando nosotros?

Una vez resuelto favorablemente el expediente y por tanto concedido el Bono Digital, el operador recibirá una notificación electrónica (además el expediente quedará en estado Resolución). Asimismo, el solicitante recibirá un aviso en su móvil.

¿Opción Portabilidad bono digital frente a la opción nueva alta o mejora?

La portabilidad se podrá efectuar únicamente entre operadores adheridos al Programa del Bono Digital. La portabilidad debe efectuarse cuando un cliente que ya es beneficiario del Bono y tiene contrato con un operador-colaborador del Catálogo, quiere cambiar a otro operador-colaborador también del Catálogo.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



UNICO
BONO SOCIAL



¿El técnico debe entrar siempre con certificado digital o puede hacerlo con [cl@ve](#)?

Para acceder a Colabora debe entrar siempre con certificado digital de persona física o con certificado de representante. No es posible acceder con [cl@ve](#).

¿Si sabemos el tope de renta máxima para tramitar la solicitud del bono digital, nos podemos ahorrar mucho trabajo, y evitar tramitar solicitudes de personas que no tienen derecho?

Las condiciones para ser beneficiario del Bono Digital para colectivos económicamente vulnerables están recogidas en las bases reguladoras de esta subvención y en la convocatoria de solicitudes, y no deben confundirse con los requisitos establecidos para otras ayudas sociales. La renta máxima no es un concepto que se use en este Programa. Más información en <https://lajunta.es/bonodigitalsolicitudes>.

¿Si le conceden al cliente la bonificación por ejemplo el 15 o 20 de enero, como 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.

¿Si se pasa el plazo de 10 días desde su concesión y no se ha formalizado el contrato. ¿que pasa?

Transcurridos 10 días desde la presentación de la solicitud del bono social digital sin que se haya suscrito el correspondiente contrato entre la persona interesada y el operador- colaborador, se le tendrá por desistida, procediéndose al archivo de lo actuado.

¿Si el cliente no paga uno o varios meses y cortamos el servicio, tenemos que notificar baja? y si luego paga ¿tenemos que volver a solicitar el bono?

Si el cliente no paga, el operador actuará como lo venga haciendo con sus clientes y de acuerdo a las condiciones contractuales que tenga establecidas con dicho cliente.

El operador, tal y como se indica en las bases reguladoras, deberá notificar las altas y bajas a la ADA en los primeros días de cada mes.

¿Se puede usar logo de la junta y hacer publicidad como colaborador en los medios de comunicaciones y en nuestra WEB?

Tal y como recogen las Bases Reguladoras en su Artículo 20, en las instalaciones donde se gestionan las ayudas 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. Para facilitararlo se han impreso carteles que se distribuirán a los operadores-colaboradores.

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-colaborar respetando los manuales de comunicación para gestores y beneficiarios de los Fondos dell PRTR accesible a través del enlace:

<https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgpmrr/es-es/Documents/MANUAL%20DE%20COMUNICACION%20PARA%20LOS%20GESTORES%20DEL%20PLAN.pdf>