

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cuál es el plazo de presentación de las solicitudes del bono digital?

El plazo de presentación de solicitudes empieza el 24 de octubre de 2022 y finaliza el 07 de septiembre de 2023.

2. ¿Qué actuaciones son subvencionables con el bono digital?

La contratación durante 12 meses como máximo o hasta finales de 2024, de:

- Nuevos servicios de conexión a banda ancha desde una ubicación FIJA (incluye exclusivamente el acceso en internet fijo, no móvil).

- El incremento de la velocidad de los ya contratados desde una ubicación FIJA, siempre y cuando la conexión previa no supere los 30Mbps (incluye exclusivamente el incremento de la velocidad del acceso a internet fijo que ya tenía contratado).

Además, hay la posibilidad de contratar junto a alguno de los anteriores, servicios adicionales.

3. ¿Con qué operadores de telecomunicaciones puedo contratar?

Solo con los operadores de telecomunicaciones que colaboran con el programa de bono digital. Estos operadores aparecerán listados en una sección del formulario de solicitud que tendrá que rellenar. Podrá seleccionar por orden de preferencia a tres como máximo de los que aparecen en el siguiente listado:

- AIRSIP TELECOMUNICACIONES SL
- CABLE AIREWORLD SA
- CREVINET FIBRA SL
- ENERGY CONSULTING ALBEDRÍO SL
- EURONA (QUANTIS GLOBAL SL)
- REDI FOR YOU (IBÉRICA DE REDES SL)
- MASMOVIL (XFERA MOVILES SAU)
- NETWORK FIBRA VALENCIANA SL
- O2 (TELEFONICA)
- LOWI (VODAFONE)

4. ¿Cómo puedo presentar la solicitud del bono digital?

Las vías de presentación de la solicitud del bono digital son:

- Por la vía telemática en la dirección:
https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22532
- O bien, mediante la cumplimentación del formulario de solicitud imprimido (pueden imprimir la solicitud desde <https://innova.gva.es/es/web/brecha-digital/fons-next-generation-eu>) presentándolo en:
 - Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.
 - Ayuntamientos que disponen de ventanilla única.
 - Oficinas de atención de la Comunidad Autónoma (PROP)
 - En la Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital
 - Oficinas de correos (servicio con coste).

Hay que llevar a la oficina el escrito original y una fotocopia completa.

- Presentación en sobre abierto para el sellado de la copia como justificante de la presentación.
- Remitirlo a:

Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital
Avenida de Jean Claude Combaldieu, s/n, 03008 Alicante

5. ¿Cuál es el importe del bono digital?

Se trata de una bonificación mensual de 20 euros sobre el precio final de la factura emitida mensualmente: exclusivamente sobre el acceso en internet fijo. El importe total del bono será de un máximo de 240 euros a repartir en doce mensualidades, cada una de ellas de 20€. Ese importe se transfiere directamente a los operadores.

6. ¿Quién puede solicitar el bono digital?

Puede acogerse al bono digital toda persona física que cumpla las siguientes condiciones:

- Persona empadronada en un municipio de la Comunidad Valenciana (no es necesario un tiempo mínimo de residencia en ella).
- La vivienda en la cual se instalará la conexión tendrá que ser la residencia habitual de la persona solicitante, lo cual se acreditará mediante certificado de empadronamiento.

- Persona que sea titular o beneficiaria a la fecha de la solicitud de alguna de las prestaciones siguientes:
 - La Renta Valenciana de Inclusión.
 - El Ingreso Mínimo Vital.

7. El operador con el cual trabajo es de los adheridos al Registro de operadores-colaboradores, ¿cómo puedo beneficiarme del bono?

De acuerdo con la decisión de la Comisión Europea que autoriza el Programa es necesario contratar el alta en el servicio o el incremento de la velocidad de conexión de los ya contratados con el mismo o diferente operador.

8. El operador con el cual trabajo no es de los adheridos al Registro de operadores-colaboradores, tengo una permanencia con él ¿cómo puedo beneficiarme del bono?

En este caso solo podrás beneficiarte del bono digital si te das de alta en un operador de los presentes en el Registro de operadores colaboradores para contratar servicios de conexión a banda ancha desde una ubicación FIJA. De acuerdo con la decisión de la Comisión Europea que autoriza el Programa es necesario contratar el alta en el servicio o el incremento de la velocidad de conexión de los ya contratados con el mismo o diferente operador. El operador tiene que estar adherido al registro de operadores- colaboradores.

9. ¿Puedo solicitar yo un bono digital y los convivientes conmigo otro (mi pareja, hija o hijo...etc.) en el mismo domicilio?

No. Solo se podrá conceder un bono digital por persona física y por unidad de convivencia. Se considera unidad de convivencia la formada por el conjunto de personas que están empadronadas en una misma vivienda en el momento de la solicitud, existan o no lazos familiares entre ellas.

10. ¿Qué documentación tengo que adjuntar con la solicitud?

Siempre que el solicitante lo autorice en la solicitud, la Administración comprobará de oficio a través de la plataforma autonómica de interoperabilidad, que cumple los requisitos exigidos para ser persona beneficiaria del bono.

En caso de que la Administración no pueda comprobar las condiciones que tiene que cumplir el solicitante del bono o bien el solicitante no autorice esta comprobación tendrá que aportar la siguiente documentación:

- a) Fotocopia del DNI/NIE
- b) Resolución DEFINITIVA de reconocimiento de la Renta Valenciana de Inclusión o del Ingreso Mínimo Vital en caso de ser titular de alguna de esas prestaciones o certificado, en caso de ser persona beneficiaria, de reconocimiento de estas prestaciones emitido por los órganos competentes en bienestar social o en la

seguridad social, respectivamente.

c) Certificado de empadronamiento.

d) Acreditación de la representación, si procede

11. ¿Cuál es el plazo máximo porque me resuelvan y notifican la solicitud?

El plazo máximo establecido es de 6 meses desde la fecha de presentación de la solicitud. En caso de no recibir la resolución en ese plazo se entiende que ha sido desestimada.

12. ¿Puede el operador imponerme cláusulas de permanencia?

No. El operador no puede imponerle cláusulas de permanencia en ninguno de los servicios contratados al amparo de esta ayuda.

13. El titular o persona beneficiaria del ingreso mínimo vital o de la renta valenciana de inclusión que solicito el bono digital, ¿tiene que ser el titular del contrato con el operador?

Sí, el titular o persona beneficiaria de la prestación ya sea del Ingreso mínimo vital o de la renta valenciana de inclusión que solicite el bono tiene que ser el titular del contrato.

14. Tengo deudas pendientes con la Seguridad Social, o con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) o bien con la Agencia Tributaria Valenciana (ATV), ¿es necesario que el solicitante del bono esté al corriente con ellas porque se le pueda conceder el bono digital?

No, no es necesario que estés al corriente de estas obligaciones para que se te conceda el bono digital.

15. Me han concedido el bono y he recibido la resolución aprobatoria, ¿qué tengo que hacer después?

Es necesario que realice la contratación de la prestación del servicio con el operador señalado en la resolución para lo cual dispone de un plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la Resolución en el cual tendrá que ponerse en contacto con este operador para que proceda a la instalación del servicio.

16. Teniendo todavía el bono operativo por haberseme reconocido, mis circunstancias han cambiado de tal forma que ya no soy titular o persona beneficiaria de la RVI o de la IMV, ¿decaería en mi derecho al bono?

No. El bono digital se concede teniendo en cuenta solo las circunstancias del solicitante en la fecha de la solicitud.

17. Quiero cambiar de operador, ¿qué tengo que hacer?

Tendrá que **comunicarlo** a la dirección general con competencias en materia de lucha contra la brecha digital la cual tendrá que modificar la resolución inicial incluyendo en la misma el nuevo operador seleccionado, que deberá también estar inscrito en el Registro de operadores-colaboradores. La tramitación de este cambio en la resolución tendrá preferencia sobre la emisión de resoluciones de nuevos solicitantes.

Una vez le haya sido **notificada esta resolución ya modificada** podrá acudir al nuevo operador seleccionado para contratar la prestación del servicio durante el tiempo restante de goce del bono teniendo que solicitar la baja en el operador que venía prestándole el servicio inicialmente.

En esta comunicación se indicará el número de expediente (INBAYU/202/-) con los cambios a realizar y la documentación que aporta, y se hará por medio:

a) En el caso de tramitaciones telemáticas, Aportación de documentación a un expediente abierto de ayudas de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, a través del siguiente enlace:

www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22424

b) En el caso de tramitaciones presenciales tendrá que presentar una instancia general.

18. He cambiado de nombre o he cambiado de documento identificativo NIE a DNI, ¿qué tengo que hacer?

Tendrá que **comunicarlo** inmediatamente a la dirección general con competencias en materia de lucha contra la brecha digital. Esta dirección general modificará la resolución con el nuevo nombre o documento identificativo de forma que la persona beneficiaria pueda continuar disfrutando del bono con el operador contratado.

Después tendrá que acudir **con esta resolución a su operador**.

En esta comunicación se indicará el número de expediente (INBAYU/202/-) con los cambios a realizar y la documentación que aporta, y se hará por medio:

1. En el caso de tramitaciones telemáticas, Aportación de documentación a un expediente abierto de ayudas de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, a través del siguiente enlace:

www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22424

2. En el caso de tramitaciones presenciales tendrá que presentar una instancia general.

19. He cambiado de dirección de domicilio donde se estaba prestando el servicio subvencionado por el bono digital, ¿qué tengo que hacer si quiero continuar disfrutando del bono digital en el nuevo domicilio?

Tendrá que **comunicarlo** inmediatamente a la dirección general con competencias en materia de lucha contra la brecha digital para el cual tendrá que señalar la fecha en

que se hizo este cambio y se aportará nuevo certificado de empadronamiento.

La dirección general tendrá que autorizar la continuidad de la aplicación del bono en la prestación del servicio en ese nuevo domicilio teniendo que modificar la resolución de inicio.

Una vez autorizada se le emitirá una **nueva resolución** en la cual figurará el nuevo domicilio. Dispondrá de un plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de esa nueva resolución en el cual tendrá que ponerse en contacto con el operador seleccionado para que proceda a la instalación del servicio. La bonificación se aplicará por el periodo restante al ya disfrutado o hasta el 30 de noviembre de 2023 si ese periodo supera esta fecha.

En esta comunicación se indicará el número de expediente (INBAYU/202-/-) con los cambios a realizar y la documentación que aporta y se hará por medio:

1. En el caso de tramitaciones telemáticas, Aportación de documentación a un expediente abierto de ayudas de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, a través del siguiente enlace:
www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22424
2. En el caso de tramitaciones presenciales tendrá que presentar una instancia general.

20. Si la persona beneficiaria del bono en un momento dado decae en su derecho a continuar disfrutando de la ayuda del bono, ¿se tiene que devolver el importe consumido del bono?

No se tiene que devolver este importe.

21. El operador no está cumpliendo los requisitos técnicos mínimos ¿Qué tengo que hacer?

La persona beneficiaria en ese caso tendría que realizar una reclamación al operador que tenga contratado porque antes de emitir resolución aprobatoria se ha comprobado con el operador que cumple con los requisitos técnicos exigidos en la norma reguladora de esta ayuda.

22. ¿Se puede compatibilizar con otras ayudas?

El bono digital podrá compatibilizarse con otras subvenciones o ayudas que se reciba de cualquier Administración siempre que esta ayuda no cubra el mismo coste, ni tengan la misma finalidad que la del programa de bono digital.

23. ¿Tengo que declarar esta ayuda en la declaración de la Renta (IRPF)?

No, el importe de la subvención no constituye incremento patrimonial y no tributará en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas al amparo de la exención regulada en el artículo 7.y) de la LIRPF.

24. Si durante la contratación del Bono el solicitante no puede sufragar el coste pendiente desprendido de aplicar la bonificación y comete impagos ¿cómo tendría que proceder?

Tiene que solicitar la baja del operador el que supondrá la pérdida de la bonificación del bono digital por el tiempo que le restaba sin perjuicio que el operador proceda conforme al régimen contractual de general aplicación para el supuesto de impago, sin ninguna especificidad sobre este tema. La deuda contraída con el operador será únicamente responsabilidad del deudor que está sujeto a las condiciones del contrato con el operador.

25. Se ha acabado el bono digital, ¿qué sucede?

A partir de este momento, hay compromiso por parte de los operadores a mantener la tarifa que se ha venido cobrando durante doce meses más, es decir, nos tienen que cobrar el mismo importe de las facturas, pero ya NO se aplicará la bonificación de los 20 euros.

26. ¿Tengo obligación de devolver los aparatos que utilizaron para realizarme la instalación?

Sí, existe obligación de devolver en buen estado todos los aparatos que proporcionó el operador que realizó la instalación. En caso contrario, si no se devuelven o se devuelven en mal estado, el operador podrá cobrarle el coste de estos.