

CASO #2

BOSCO: el software que decide las subvenciones para ayudar a pagar las facturas de la luz en España

RESPONSABLE	Ministerio de Transición Ecológica
CIUDAD/PAIS	España
CONTEXTO	<p>En el año 2017, el Gobierno creó el denominado bono social eléctrico, un mecanismo de descuento en la factura eléctrica, con el fin de proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables.</p> <p>A pesar de esto cada año, miles de personas no reciben las ayudas que el Gobierno ofrece para pagar la factura de la luz pese a tener derecho a ello, cumplir con los requisitos legales y haberlas solicitado.</p>
	<p>A diferencia de otros procesos relacionados con la administración -en los que un funcionario público es quién en base a la documentación aportada por el ciudadano decide si éste es beneficiario de una determinada ayuda de acuerdo a la ley- aquí es un programa informático, BOSCO, un software desarrollado por orden del Gobierno que las eléctricas utilizan para decidir quién es beneficiario del denominado bono social eléctrico, quién tiene la última palabra.</p>
DECISIÓN	<p>La decisión que ha automatizado el Gobierno es la verificación por parte de las empresas comercializadoras de electricidad del perfil socioeconómico de los clientes que soliciten los descuentos del 25 o 40% en la factura</p>

de la luz y ayudas para la calefacción, según los criterios establecidos por ley.

POBLACIÓN AFECTADA

En el momento de promover esta legislación el Gobierno estimó que se trataba de una medida de la que podrían beneficiarse unos 5,5 millones de personas.

Sin embargo, preveía que tan solo 2,5 millones de personas se acogerían a estas subvenciones. Finalmente, tan solo hay 1,1 millones de beneficiarios. Entre los más de 4,4 millones restantes existen personas que, bien por desconocimiento o bien porque no lo precisan, no han solicitado adherirse a este bono.

SOLUCIÓN

El software denominado BOSCO se desarrolló a medida para esta decisión y valida el nivel de renta de la unidad familiar, para verificar si el solicitante es un “consumidor vulnerable”, “consumidor vulnerable severo” o “consumidor vulnerable en riesgo de exclusión social” según los criterios legales, para asignar la ayuda.

PROVEEDOR

El programa ha sido desarrollado por el Gobierno y el algoritmo que procesa la decisión es secreto y está protegido por leyes de propiedad intelectual e industrial.

DATOS DE ENTRENAMIENTO

Aunque se desconoce cómo funciona el algoritmo, es posible que el algoritmo se haya entrenado con datos que no representan a la población afectada por la decisión.

DATOS PROCESADOS EN TIEMPO REAL

Los datos que las comercializadoras, principales usuarios del software, deben insertar a través de un formulario online hacen referencia a la renta individual o familiar del solicitante y la potencia contratada que debe ser menor a 10kW.

DESCRIPCIÓN DEL ALGORITMO

Aunque los criterios definidos por ley son claros y objetivos, el algoritmo es secreto y el Gobierno no puede explicar cómo el software decide en última instancia quién recibo o no la ayuda.

REACCIONES DE LA OPINIÓN PÚBLICA

Al ser un tema que afecta la vida diaria de millones de ciudadanos, varios medios han hecho eco de las fallas del software, ya que una medida que buscaba cubrir una mayor parte de la población, el bono no se amplió a más hogares. Según la CNMC, en enero de 2019 (el plazo para aplicar al bono terminaba en diciembre de 2018), solo 1,1 millones de personas habían logrado renovar el bono, es decir, 600.000 personas menos que en el Gobierno anterior porque el trámite era demasiado engorroso, ya que los requisitos eran mucho más complicados y más excluyentes. Además para conocer cómo un software, en su interpretación de la normativa, llega a un resultado –cómo toma una decisión– es necesario acceder a su código fuente y este código fuente no es público.