



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 2165/2021

Asunto: Deficiencias línea fija de teléfono, inexistencia de cobertura de móvil y de internet zona rural / Resolución

Centro directivo: Consejería de Fomento y Medio Ambiente

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era que la localidad de XXX, perteneciente al Municipio de Cistierna (León), carece de teléfono fijo a través de cable, contando con un servicio por radiofrecuencia, que tiene más de cuarenta años de antigüedad, lo que provoca que cuando hay lluvias, nieve o viento, los cortes sean constantes.

Por otra parte, se manifiesta que la localidad no dispone de cobertura de telefonía móvil ni de internet. Que hace años intentaron instalar internet por satélite, pero que el sistema funcionaba mal, produciéndose cortes permanentes y muy lento, lo que dificulta notablemente la actividad, en particular la ganadera, habiéndose agravado en el tiempo de pandemia, en el que los niños tampoco pudieron seguir las clases online

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, a la Diputación Provincial de León y al Ayuntamiento de Cistierna, en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente informe en el cual se hacía constar:



«En relación con la petición de información relativa a la queja 2165/2021 referida a “Deficiencias línea fija de teléfono, inexistencia de cobertura de móvil y de internet zona rural. XXX (León)”, de conformidad con lo establecido en la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, previo informe de la Dirección General de Telecomunicaciones y Transformación Digital, se informa respecto de las cuestiones planteadas:

Con carácter general procede señalar que, en materia de telecomunicaciones, la competencia corresponde con carácter exclusivo al Estado, ejerciéndose por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Así mismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 25 y siguientes de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, el servicio universal de telecomunicaciones consiste en el “conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales, con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible”, del que forma parte la telefonía fija, por lo que cualquier lugar del territorio nacional dispone de la posibilidad de ser conectado con la red de telefonía fija, mediante la tecnología que sea necesaria para ello, sujeto al criterio de viabilidad técnica del operador, por lo que la utilización de tecnologías basadas en radio, es compatible con la definición del servicio universal.

No corresponde a la Junta de Castilla y León controlar la calidad de la conexión, disponiendo únicamente de la información que sobre la misma le puedan facilitar terceras partes, siendo conveniente destacar, en este sentido, que no se ha recibido comunicación alguna del Ayuntamiento de Cistierna (León), que ponga de manifiesto la existencia de problemas con el servidor de telefonía fija.

La Administración General del Estado tiene habilitada la Oficina de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones, para recibir las reclamaciones de los ciudadanos en cuanto a la prestación de los servicios por parte de los operadores, entre los cuales se encuentra la telefonía fija. De acuerdo con la página web de la Oficina <https://www.usuariosteleo.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx>, una de las cuestiones sobre las que reclamar es la referida a las “averías o interrupciones del servicio”, siendo requisito previo, para tramitar la reclamación, que el interesado se haya dirigido previamente al operador reclamando acerca de la interrupción del servicio y que, en la reclamación conste el número de referencia que el operador está obligado a asignar a la misma y que está, igualmente, obligado a facilitar al reclamante. La presentación de las reclamaciones puede realizarse por diversos métodos, entre los que



se encuentran el correo postal, la tramitación electrónica o el registro de las administraciones públicas.

La telefonía móvil no forma parte del conjunto de prestaciones incluidas en el servicio universal establecido en el artículo 25.1.a de la Ley General de Telecomunicaciones, por lo que la existencia o no de cobertura, vendrá determinada por los objetivos de negocio de los operadores, de acuerdo con la libre competencia que rige la prestación de servicios de telecomunicaciones.

No existiendo información oficial publicada por el Estado, como administración competente en la materia, que recoja la cobertura de telefonía móvil en el territorio nacional, en caso de ser necesaria información puntual, se acude a los mapas de cobertura que, a título particular, los propios operadores publican en sus servicios de información web, de acuerdo con los cuales, la localidad de XXX dispone de la siguiente cobertura:

- Movistar: cobertura 3G.*
- Orange: sin cobertura*
- Vodafone: cobertura 3G parcial*
- Masmóvil: sin cobertura.*

En cuanto a la disponibilidad de servicios de conexión a Internet de banda ancha fija, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, recopila periódicamente información detallada de la cobertura de banda ancha proporcionada por los distintos operadores existentes en España y elabora, anualmente, un listado de zonas que reúnen las condiciones para ser susceptibles de recibir ayudas, en la actualidad las zonas que no dispongan de cobertura de redes de acceso de nueva generación de alta velocidad, ni planes creíbles para su despliegue por parte de ningún operador en los próximos tres años (zonas blancas NGA), así como aquellas zonas que, aun teniendo cobertura o previsiones de cobertura en los próximos tres años de dichas redes, esta sea proporcionada por un sólo operador (zonas grises NGA), que además no sea capaz de prestar servicios de banda ancha a velocidades de 100Mbps o superiores en sentido descendente.

En la última relación publicada por la Secretaría de Estado, actualmente en trámite de audiencia pública, la localidad de XXX está incluida como zona blanca.

Debido a las restricciones establecidas por la normativa en materia de competencia, el único mecanismo de actuación que se permite prácticamente a las



administraciones públicas para incentivar la mejora de la cobertura de los diferentes servicios de telecomunicaciones, es la convocatoria de subvenciones a los operadores, mediante procedimientos que garanticen la libre competencia, sin posibilidad de condicionar la libertad de los operadores para elegir el alcance de los proyectos presentados a las convocatorias y las localidades que incluye cada uno, en función de sus planes de negocio y de despliegue.

Esta es la vía utilizada durante varios años, tanto por la Junta de Castilla y León, como por la Administración General del Estado, para mejorar la cobertura de la banda ancha. Hasta el año 2020, los operadores han percibido ayudas por importe superior a los 80 millones de euros, gracias a los que la posibilidad de conectar a Internet con alta velocidad ha llegado a cerca de 800.000 ciudadanos de Castilla y León. En la convocatoria de subvenciones a operadores, correspondiente al año 2020, publicada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (PEBA-NGA), se han destinado 19,5 millones de euros a proyectos en Castilla y León, de los cuales 4 millones de euros han sido aportados por la Junta de Castilla y León.

En el año 2020, la Junta de Castilla y León ha suscrito Protocolos con todas las Diputaciones Provinciales, en los que se establece el marco de colaboración para el estudio de la situación de la banda ancha fija y móvil en cada provincia y diseñar y llevar a cabo las actuaciones conjuntas que se consideren necesarias para mejorar las carencias de cobertura existentes y un Protocolo General de Actuación con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que establece las bases de la actuación coordinada entre ambas administraciones, para el estudio de la situación de los servicios de telecomunicaciones en la Comunidad de Castilla y León y para el diseño de mecanismos que contribuyan a mejorar su cobertura.

La posibilidad de contratar servicios de banda ancha a través de tecnología satelital, que es capaz de dar cobertura a la totalidad del territorio, alcanzando aquellas zonas a las que no llegan las redes de los operadores por su falta de rentabilidad, convierten a esta tecnología en una alternativa a considerar, como complementaria de las actuales. Los costes de la tecnología satelital, como son los de alta y adquisición de equipamiento e instalación, son elevados, por lo que desde por Red.es, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, se gestiona una línea estatal de ayudas, entre cuyos objetivos se incluye la subvención de estos costes, para permitir que el satélite se convierta en una opción razonable para la conexión a Internet.»

Por su parte la Diputación Provincial de León, nos informó lo siguiente:



«Recibido su escrito de fecha 5 de mayo de 2021, expediente “número de referencia 2165/2021. Deficiencias línea fija de teléfono, inexistencia de cobertura de móvil y de internet zona rural, en la localidad de XXX, perteneciente al Municipio de Cistierna (León)-”, sobre la carencia de teléfono fijo a través de cable, contando con un servicio por radiofrecuencia, que además no tiene cobertura de telefonía móvil ni de internet, se comunica:

I. Que según la documentación de la que se dispone en la Diputación, la localidad de XXX no dispone de cobertura de telefonía.

II. Que la Diputación de León, ha adquirido el compromiso de aportar cuatro millones de euros (4.000.000 €) para la ejecución de proyectos en la provincia leonesa con cargo al próximo programa de extensión de la banda ancha de nueva generación que financia la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

III. Que la Diputación de León ha firmado el Protocolo General de Actuación con la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León por la que se aportará una cantidad de 5.340.000 € entre ambas instituciones en 3 años para mejorar la cobertura de banda ancha, tanto fija como móvil, en la provincia de León.

IV. Mientras duren las instalaciones de los proyectos mencionados, se procederá a subvencionar la conexión por distintos medios, según las bases específicas de única convocatoria para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva con destino a la ejecución de proyectos para dotar de conexión a internet de banda ancha en localidades de la provincia de León que lo soliciten. Se prevén las subvenciones para junio de 2021.

Por lo que cuando estén dichos compromisos se desarrollen y completen, los mencionados proyectos darán solución, entre otros problemas, como cobertura de internet, a la cobertura de la telefonía móvil en toda la provincia de León.»

Finalmente el Ayuntamiento de Cistierna, nos comunicó:

«El día 28/07/2021 hemos recibido su escrito de fecha 23/07/2021 en el que nos recuerda que no hemos respondido a su requerimiento del mes de mayo.

Al respecto le informo lo siguiente:

Que en el día de hoy, hemos dirigido al presidente de la Junta Vecinal de XXX el escrito que le adjunto.



Estamos esperando su respuesta, así como información técnica que hemos solicitado a empresas informáticas con vistas a la solicitud de la subvención que en la misma se indica, con vistas a tomar una decisión, aun cuando no sea una competencia obligada para el municipio ni para la entidad local menor, que dependerá, desde luego, del interés y de la autonomía y de la capacidad financiera que ambos tengamos.

Esperemos que dicha decisión pueda ser favorable, y podamos optar a una de estas subvenciones, sea el Ayuntamiento sea la Junta Vecinal, aunque para eso último la Diputación convocante exige un acuerdo de delegación del Ayuntamiento a la Junta Vecinal y la aceptación de esta, con ambos órganos plenarios que habría que reunir, previo dictamen de la comisión informativa, o, si se pudiera, agilizando los trámites lo más posible. De nuevo, con la secretaria – interventora ausente y una sola funcionaria encargada de la tramitación de todo tipo de expedientes.»

Trascribimos a continuación el escrito que el Ayuntamiento envió a la Junta Vecinal de XXX:

«Por la presente le comunico dos cuestiones diferentes, aunque relacionadas.

Primera. El Ayuntamiento ha recibido comunicación del Procurador del Común en la que nos indica que ha recibido una queja (cuyo autor/a nos es desconocido/a).

Lo importante es el asunto sobre que versa, a saber:

Que en XXX no se dispone de cobertura de telefonía móvil ni de internet, y que tampoco hay teléfono fijo a través de cable sino un servicio por radiofrecuencia, con más de cuarenta años de antigüedad, lo que provoca que cuando hay lluvias, nieve o viento, los cortes sean constantes.

Expuesta la queja, el Procurador requiere del ayuntamiento un informe que se refiera a:

- Si esto es cierto.*
- Las medidas adoptadas o que se piensan adoptar para solucionar este problema.*
- Y cualquier otra cosa que se quiera manifestar.*

A este respecto, le ruego que usted, a su vez, nos informe sobre estos puntos.

Segunda. La Diputación de León, en el BOP nº 136 de 20 de julio ha publicado el extracto de su acuerdo de Pleno de fecha 30/06/2021 por el que se aprueban las bases de



las subvenciones con destino a la conexión de un año a internet para ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes y Juntas Vecinales de la provincia de León, 2021.

Básicamente, consiste en subvencionar la instalación de equipos dependiendo de las tecnologías a utilizar (satélites o de otro tipo) y la conexión a internet de alta velocidad (30 Mbps). Para esto, debe adoptarse el compromiso de conexión durante otros dos años con financiación propia.

Le adjunto el texto.

Le ruego me envíe una respuesta a la mayor brevedad, por dos razones.

- En primer lugar, porque hemos de responder al procurador del Común (que ya llevamos retraso por no dar abasto con la gestión de los asuntos). A fin de cumplir con nuestro plazo le voy a responder que estamos analizando estas posibilidades y que por favor nos permita tiempo necesario para tomar una decisión definitiva que en este momento no podemos adoptar.*

- En segundo lugar, porque hemos de decidir sobre la conveniencia o no, o la posibilidad o no, de solicitar esta interesante subvención y decidir quién de los dos la puede o debe solicitar y quién habría de costear la conexión los años segundo y tercero, si es que la conceden.*

A este respecto, y teniendo en cuenta que se trata de una cuestión técnica que es preciso conocer antes de decidir, el Ayuntamiento está ha establecido contacto verbal con empresas informáticas para obtener una información inicial. Estamos a la espera de sus respuestas.»

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución.

Como esa Consejería ya conoce, con fecha 10 de marzo de 2020, como consecuencia de la actuación de oficio 3364/2019, se les dirigió una resolución en relación con la prestación de los servicios de telefonía e internet en el medio rural de Castilla y León, a la vista de las deficiencias y carencias en materia de cobertura en numerosas zonas rurales de nuestra Comunidad, de las que tenía conocimiento esta Procuraduría del Común.

En este momento parece oportuno recordar el contenido de la misma, dado que las circunstancias no han variado sustancialmente.



«El preámbulo de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, establece que las telecomunicaciones constituyen uno de los sectores más dinámicos de la economía y uno de los que más pueden contribuir al crecimiento, la productividad, el empleo y, por tanto, al desarrollo económico y al bienestar social, afectando directamente al círculo de protección de los intereses generales.

En Castilla y León, por sus características físicas y demográficas esa finalidad adquiere especial relevancia y todavía más si la conectamos con el mundo rural, suponiendo además un instrumento de indiscutible valor para luchar contra uno de los principales problemas de la Comunidad como es la despoblación, que afecta, de forma especial, al medio rural.

Las características peculiares de su territorio se erigen en singularidad diferencial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, por cuanto con una extensión de 94.225 kilómetros cuadrados es una de las regiones más extensas de Europa, alcanzando un 19 por 100 del territorio nacional, con una población de derecho que no llega a los 2.400.000 habitantes, distribuida de forma muy desigual a lo largo de su geografía. El 25 por 100 de los municipios de España pertenece a esta Comunidad Autónoma, debiendo sumarse a estos datos, como corolario ineludible, la gran dispersión de la población, fundamentalmente en el medio rural, con 2.122 municipios con menos de 2.000 habitantes, 2.006 con menos de 1.000, 1.799 con menos de 500 y 696 que no llegan a 100. En el extremo contrario, solo 16 ciudades de la Comunidad Autónoma superan los 20.000 habitantes (conforme a las cifras oficiales de población resultantes de la revisión del padrón municipal a 1 de enero de 2019 facilitadas por el Instituto Nacional de Estadística).

La fragmentación municipal, así como la despoblación, el envejecimiento de la población, su dispersión territorial o el número de núcleos de población en cada municipio son factores bien conocidos que contribuyen de forma decisiva a diferenciar a nuestra Comunidad Autónoma de otras regiones de España, factores que obligan al legislador y al resto de los poderes y administraciones de la Comunidad a enfrentarlos desde múltiples perspectivas, entre las que se halla la prestación de los servicios públicos a la población que reside en el medio rural.

Con el antecedente que suponen otras iniciativas que forman parte del ordenamiento jurídico, ideadas con objeto de garantizar una mayor cercanía y acceso en condiciones de igualdad de todos los ciudadanos de Castilla y León a la prestación de los servicios públicos, recientemente se ha hecho público el Anteproyecto de Ley por el que se modifica la Ley 7/2013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de Castilla y León, en cuya exposición de motivos se afirma expresamente



que “los cambios experimentados en la población son una de las principales causas de que la provisión de servicios públicos no disponga de masa crítica suficiente para que sea eficiente”, en particular, por lo que se refiere al medio rural, tratándose de “una cuestión de igualdad de oportunidades, de garantizar los derechos efectivos en todo el territorio, sin importar donde se viva”. De ahí que aspire a “impulsar y asegurar una apropiada prestación de servicios básicos a toda la población en condiciones de equidad, adaptada a las características de cada territorio, garantizar la funcionalidad de los territorios afectados por la despoblación y la baja densidad, así como favorecer el asentamiento y la fijación de población en el medio rural”. (En el momento presente, dicho Anteproyecto ha pasado a fase de Proyecto al ser aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, celebrado el día veinticuatro de junio de dos mil veintiuno, recogiendo en la exposición de motivos los mismos principios inspiradores ut supra indicados, en el sentido de que “Los cambios experimentados en la población y los problemas demográficos que tiene la Comunidad Autónoma, hacen necesario continuar con la reorganización territorial y administrativa de tal forma que la ciudadanía tenga garantizado el acceso a los servicios públicos, tanto autonómicos como locales, en condiciones de igualdad, con independencia del lugar donde residan”).

Pues bien, en la resolución de los problemas anteriormente señalados juegan un papel fundamental los servicios de telefonía móvil e internet, como atestigua que el “acceso a internet y a redes de telecomunicaciones” se incluya por el citado Proyecto en la cartera de los servicios generales mínimos cuya prestación se ha de procurar en el ámbito rural, junto a los de atención sanitaria de nivel primario, educación infantil y primaria, prestaciones sociales esenciales y transporte público de viajeros.

Sin duda la extensión y prestación del acceso a internet y a redes de telecomunicaciones en condiciones mínimas de calidad resulta esencial a todos los efectos. Así, para el propio éxito de la aspiración enunciada ya por el III Plan de Comercio: Estrategia para el Comercio de Castilla y León 2016-2019, que abordaba en el área dedicada al tejido empresarial la necesidad de complementar y fortalecer la actividad comercial en el medio rural, conectando las fórmulas de venta de los grandes y medianos operadores con posibles emprendedores locales interesados. El estudio realizado al amparo de este Plan para diagnosticar el abastecimiento comercial de producto cotidiano en el medio rural de Castilla y León se saldó, ya a finales de 2017, con la identificación de 24 zonas del medio rural con déficit comercial. La corrección de las debilidades y desequilibrios detectados en la prestación de este servicio de primera necesidad, con el objetivo último de generar actividad y empleo en los pueblos y fijar población, parte, necesariamente, de una adecuada prestación de los servicios de internet y telecomunicaciones, en particular, de la telefonía móvil.



Se trata de servicios imprescindibles en nuestra sociedad actual para el desarrollo de cualquier actividad económica o comercial en el marco de las relaciones con las Administraciones como atestigua, en particular, el nuevo modelo de relación entre Administración pública y los particulares que impone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, al estructurar en varios niveles la obligación de los particulares de utilizar medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones públicas, exigiendo taxativamente su empleo “para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo”, en concreto, a todas las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, al presumir el legislador que toda organización personificada o con vocación de intervenir en el mercado tiene, sin distinción alguna, medios y capacidad para relacionarse electrónicamente. La Ley permite, además, que las Administraciones públicas puedan ampliar reglamentariamente el ámbito anterior; como suelen hacer, por otra parte, con cierta frecuencia tanto la Administración General del Estado como la Administración autonómica, para establecer la obligación de relacionarse con ellas o de presentar determinados documentos a través de medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

La ausencia o insuficiente calidad en el acceso a los servicios de internet y telefonía móvil en el medio rural atenta así, gravemente en ocasiones, contra la propia igualdad de los ciudadanos, enfrentados cada vez más en estos enclaves rurales a las dificultades que suponen no solo la despoblación y el envejecimiento de la población, la disminución, en definitiva, de la masa crítica necesaria para la prestación de unos servicios públicos de calidad, sino también a las derivadas de los obstáculos añadidos al efecto por la ausencia de unas condiciones adecuadas de acceso y cobertura de internet o telefonía móvil, para el acceso o el desarrollo, en su caso, de actividades económicas.

A las dificultades ya enunciadas para establecer y desarrollar una actividad comercial o económica y sustanciar los trámites administrativos oportunos por medios electrónicos con las diversas Administraciones competentes, cabe añadir -lo que resulta de mayor importancia aun- las indudables ventajas que supondría la extensión de estos servicios de telecomunicaciones en el medio rural para la prestación de servicios públicos tales como la sanidad o educación, el acceso por el ciudadano a la Administración y trámites tributarios, el abaratamiento y la gestión de sus suministros básicos que se deriva de que el ciudadano pueda optar por la facturación y relación por medios electrónicos; por no hablar del acceso a los trámites bancarios, cada vez más complejo e inaccesible en el medio rural ante el cierre de oficinas y sucursales bancarias. Sirva, a título de ejemplo, el programa piloto de Servicios Financieros de



Proximidad puesto en marcha en fechas recientes por la Diputación de Valladolid en cinco municipios de la provincia para hacer frente al problema que supone la reordenación del sistema bancario para los vecinos y para el desarrollo socioeconómico de zonas rurales ya afectadas por la despoblación; o, en fin, del derecho legal reconocido por el artículo 81 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, a disponer de un acceso a internet universal, asequible, de calidad y no discriminatorio.

Ciertamente, la competencia estatal en materia de telecomunicaciones es exclusiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1.21º de la Constitución y en los artículos 149.1.1º y 149.1.13º del texto constitucional, referidos estos últimos a competencias de carácter transversal para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y para la determinación de las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que el servicio de telefonía móvil, conforme a las Directivas comunitarias y normativa nacional vigente, no se encuentra incluido dentro del denominado servicio universal de telecomunicaciones (artículo 25 de la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones), comprensivo del conjunto de servicios cuya prestación se garantiza a todos los usuarios finales que lo soliciten, con independencia de su localización geográfica o del lugar en el que residan, con una calidad determinada y a un precio asequible. En otras palabras, en la actualidad no existe un derecho absoluto a utilizar la telefonía móvil con independencia de la localización geográfica del usuario. Por ello, de momento, no es exigible que exista una cobertura de telefonía móvil para todo el territorio nacional, a diferencia de lo que ocurre con otros servicios de telecomunicaciones como es el acceso a la telefonía fija o al servicio de Internet de banda ancha a 1 Mbps como mínimo. Se trata, por lo tanto, de un asunto privado que compete a las empresas operadoras de telefonía móvil, empresas que actúan con criterios de rentabilidad económica y de acuerdo con sus propias estrategias técnicas y comerciales.

Por otro lado, los servicios de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija para la prestación del servicio telefónico (telefonía fija) y de acceso a internet de banda ancha a 1 Mbps, sí se incluyen dentro del servicio universal de telecomunicaciones, debiendo permitir la conexión, conforme a lo dispuesto por el artículo 25.1 a) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, para “realizar comunicaciones de voz, fax y datos, a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a internet”, pudiendo actualizar el Gobierno la velocidad citada “de acuerdo con la evolución social, económica y tecnológica, y las condiciones de competencia en el mercado, teniendo en



cuenta los servicios utilizados por la mayoría de los usuarios”. El operador designado para su prestación es Telefónica de España, que está obligada a prestar el servicio a cualquier ciudadano que lo solicite con independencia de su localización geográfica, con una calidad predeterminada y un precio asequible. Cada operador puede elegir la solución más eficiente para prestar el servicio. Por ello donde no llegan las redes terrestres, por no ser rentable llevarlas hasta esos puntos, las operadoras ofrecen a los solicitantes como solución para prestar el servicio universal en las condiciones antes citadas, la tecnología satelital, en ocasiones, sufragada por los usuarios finales.

Ahora bien, pese a la anteriormente considerada atribución de competencias al Estado, la Administración autonómica, principalmente, y, por lo que se refiere al medio rural, las Diputaciones Provinciales y en menor medida los Ayuntamientos, pueden y deben coadyuvar realizando actuaciones mediadoras con las operadoras privadas para alcanzar el objetivo último de acceso universal a las telecomunicaciones en unas condiciones mínimas de calidad y operabilidad con independencia del lugar en el que residan los ciudadanos que las demandan.

A modo de ejemplo, en relación con la telefonía móvil en zonas donde la cobertura no llega o lo hace de modo deficiente, las Administraciones públicas de Castilla y León pueden proceder a la eliminación de trabas burocráticas o fiscales (licencias, plazos, tributos, etc.) para facilitar a las operadoras la instalación de estaciones base en las que ubicar las antenas o repetidores que dan cobertura a cada zona, pueden facilitar emplazamientos y accesos adecuados para dichas estaciones base o pueden, incluso, adoptar medidas que faciliten a los operadores mayores expectativas de ingresos a través del incremento de la demanda.

En relación con la cobertura de internet donde no llegan las redes terrestres, las Administraciones pueden poner en marcha y, de hecho, lo hacen, entre otras medidas, planes de extensión de cobertura de las redes terrestres de banda ancha en zonas que no disponen de ella, que consisten fundamentalmente en ayudas económicas a las operadoras, y también planes de ayudas a los ciudadanos solicitantes para adquirir los equipos necesarios, en concreto, las antenas parabólicas que se precisan para la conexión satelital.»

Consciente esta Procuraduría de las limitaciones competenciales en la materia tanto por parte de la Administración autonómica como, especialmente, por parte de las Diputaciones provinciales y Ayuntamientos, ya descrita al inicio de esta Resolución, entendemos que la actividad que desplieguen al respecto debe enmarcarse en coadyuvar a la Administración central y a las compañías operadoras de telecomunicaciones a extender las redes de banda ancha y la telefonía móvil a todos las poblaciones de la Comunidad



Autónoma, con independencia de su localización geográfica o del número de habitantes con los que cuenten.

Los informes recibidos de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, de la Diputación Provincial de León y del Ayuntamiento constatan la preocupación y también la disposición de todas las entidades a contribuir en la consecución de ese fin.

Buena parte de los problemas se solucionarían, desde la perspectiva del acceso a la telefonía móvil y a internet de banda ancha en el ámbito rural, actualizando, desde el punto de vista legal, las obsoletas previsiones del servicio universal de telecomunicaciones, establecido por la Ley General de Telecomunicaciones que, como ya hemos señalado, exige que todos los ciudadanos tengan acceso a una serie de servicios *“con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible”*, lo que obliga a Administraciones y empresas operadoras a llevar estas redes de telecomunicaciones a cualquier punto del país, incluidas las zonas no rentables. En la actualidad, sin embargo, en cuanto a internet se refiere, el servicio universal aludido exige, tan solo, comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad no inferior a 1 Mbps, un indicador técnico claramente superado por la evolución tecnológica y manifiestamente insuficiente, en todo caso, desde la perspectiva socioeconómica actualmente vigente, y la telefonía móvil ni siquiera está incluida en el mismo.

Por ello, esta Procuraduría desea poner de manifiesto la necesidad de actualizar la velocidad garantizada en el servicio universal (a través de la modificación de la Ley General de Telecomunicaciones), puesto que la garantía de 1 Mbps de velocidad no se ajusta en absoluto a la evolución social y tecnológica actual, sin que prácticamente existan en el mercado ofertas comerciales inferiores a la prestación de 100 Mbps de velocidad. En todo caso, conviene subrayar que la tecnología ADSL depende de múltiples factores, como la distancia de la central a los hogares o dependencias conectadas o el propio estado del cableado telefónico, compartiendo, además, ancho de banda con diversos protocolos que utilizan este tipo de conexiones (PPP, TCP/IP), con lo que se reduce la velocidad real para la descarga de datos respecto de la ofertada o garantizada, en su caso, por el servicio universal. Así lo ha destacado y reivindicado, por lo demás, el informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en relación con la propuesta de Orden ministerial por la que se aprueba el pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas para la designación de operador encargado de la prestación de los elementos del servicio universal relativos al suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y a la prestación del servicio telefónico disponible al público y se convoca el correspondiente concurso, al afirmar de forma categórica que *“se debería actualizar la velocidad contemplada en el marco del servicio universal, de acuerdo [...] la evolución social, económica y*



tecnológica y las condiciones de competencia en el mercado, teniendo en cuenta los servicios utilizados por la mayoría de los usuarios, para garantizar la plena participación social y económica de la sociedad” (IPN/CNMC/026/19). En el mismo sentido, las Agendas Digitales tanto europea como española establecen como objetivo para el año 2020 que toda la población pueda tener acceso a internet de banda ancha a una velocidad mínima de 30 Mbps. Una previsión que probablemente implicaría que las administraciones tuvieran que participar en la financiación del establecimiento o, incluso, de la prestación del servicio universal así definido.

Por lo que respecta a la telefonía fija, opinamos que es de todo punto inadmisibile que en el siglo XXI todavía existan localidades en las que sus vecinos no tengan garantizado, con una calidad suficiente, un servicio declarado universal. Está claro que en este caso la labor de las Administraciones públicas debe ir dirigida a exigir al operador responsable su prestación, y que la misma se haga en condiciones adecuadas.

En cuanto al servicio de telefonía móvil, volvemos a recordar que, a diferencia de la fija, no se encuentra en este momento incluida en el servicio universal, por lo que queda en manos de las compañías privadas operadoras del servicio su posible extensión a territorios que no consideren rentables y, por tanto, los ciudadanos a merced de la voluntad de dichas compañías en zonas rurales. Entendemos, por ello, que sería necesaria una regulación formal del concepto de “fallo de mercado”, que posibilitaría en esta materia que las administraciones públicas pudieran actuar libremente en aquellos lugares donde las operadoras no llegarían jamás siguiendo criterios de estricta rentabilidad.

En definitiva, dentro de ese limitado marco de actuación, en virtud de todo lo expuesto y a la vista de los informes remitidos por las Administraciones informantes, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

I.- Nuevamente reiterar a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León y a la Diputación de León que planteen ante los órganos competentes de la Administración central la conveniencia de modificar la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y la normativa concordante, en particular, el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, a fin de que, entre otros aspectos, se incluya dentro del servicio universal el acceso a la telefonía móvil, y que se proceda a actualizar la velocidad de internet garantizada por dicho servicio a 30 Mbps, regular la participación pública en la financiación del servicio universal,



eliminar barreras y posibilitar que las administraciones públicas puedan actuar libremente en aquellos lugares donde las operadoras, previsiblemente, no llegarían jamás siguiendo criterios de estricta rentabilidad económica, como es el caso de la localidad a que se refiere la presente queja.

II.- Insistir, una vez más, que en aplicación del principio de coordinación la Consejería y la Diputación Provincial de León acometan un estudio amplio que permita diagnosticar con la mayor precisión posible la situación real en la materia de los núcleos rurales de cada provincia en el momento actual, identificando adecuadamente los servicios que precisan mejora o implementación, así como, en concreto, las necesidades de actuación más perentorias, con el objetivo último de facilitar al máximo el despliegue y la extensión de las infraestructuras necesarias para la mejora de los servicios telefonía fija, de internet de banda ancha y de telefonía móvil.

III.- Recordar a la Consejería y, en su caso, en coordinación con ella a la Diputación Provincial de León que pongan a disposición de los usuarios una línea de ayuda sustitutiva o complementaria de la gestionada por Red.es para la adquisición de antenas parabólicas o demás infraestructura necesaria para recibir internet mediante tecnología satelital, de manera que a los ciudadanos les resulte gratuito o mínimamente gravoso la adquisición de dicha tecnología cuando las empresas operadoras no la ofertan.

IV.- Que la Consejería y, en su caso, en coordinación con ella la Diputación Provincial continúen convocando, con una dotación suficiente, nuevas líneas de ayudas para la extensión de la cobertura de banda ancha de nueva generación en próximos ejercicios.

V.- Que la Consejería se dirija a los operadores de telefonía fija y móvil, aplicando toda la intensidad que como Administración pública disponga, con la finalidad de que se solucionen de manera inmediata los problemas existentes en la primera, y se incluya a esta localidad en sus futuros planes de mejora de cobertura de la segunda.

Asimismo, le informamos que, con idéntica fecha, se ha formulado Resolución formal sobre este mismo asunto a la Diputación Provincial de León y al Ayuntamiento de Cistierna, en la que se recomendaba lo siguiente que pasamos a transcribir:

DIPUTACION PROVINCIAL DE LEON:

I.- Nuevamente reiterar a la Diputación Provincial de León y a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente que planteen ante los órganos competentes de la



Administración central la conveniencia de modificar la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y la normativa concordante, en particular, el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, a fin de que, entre otros aspectos, se incluya dentro del servicio universal el acceso a la telefonía móvil, y que se procede a actualizar la velocidad de internet garantizada por dicho servicio a 30 Mbps, regular la participación pública en la financiación del servicio universal, eliminar barreras y posibilitar que las administraciones públicas puedan actuar libremente en aquellos lugares donde las operadoras no llegarían jamás siguiendo criterios de estricta rentabilidad económica, como es el caso de la localidad a que se refiere la presente queja.

II.- Insistir, una vez más, que en aplicación del principio de coordinación la Diputación Provincial de León y la Consejería acometan un estudio amplio que permita diagnosticar con la mayor precisión posible la situación real en la materia de los núcleos rurales de cada provincia en el momento actual, identificando adecuadamente los servicios que precisan mejora o implementación, así como, en concreto, las necesidades de actuación más perentorias, con el objetivo último de facilitar al máximo el despliegue y la extensión de las infraestructuras necesarias para la mejora de los servicios de telefonía fija, internet de banda ancha y de telefonía móvil.

III.- Recordar a la Diputación Provincial de León en coordinación con la Consejería, que pongan a disposición de los usuarios una línea de ayuda sustitutiva o complementaria de la gestionada por Red.es para la adquisición de antenas parabólicas o demás infraestructura necesaria para recibir internet mediante tecnología satelital, de manera que a los ciudadanos les resulte gratuito o mínimamente gravoso la adquisición de dicha tecnología cuando las empresas operadoras no la ofertan.

IV.- Que la Diputación Provincial de León y, en su caso, en coordinación con la Consejería continúen convocando, con una dotación suficiente, nuevas líneas de ayudas para la extensión de la cobertura de banda ancha de nueva generación en próximos ejercicios.

V.- Incidir nuevamente en que la Diputación provincial de León continúe habilitando puntos de acceso WiFi en emplazamientos de titularidad pública municipal, previa la contratación por parte de la Diputación mediante concurso público, de una empresa registrada como operadora de comunicaciones, en similares



términos a los contemplados en el informe remitido por esta misma Diputación Provincial.

AYUNTAMIENTO DE CISTIerna:

I.- Que por el Ayuntamiento de Cistierna, dentro del ámbito de sus competencias, se proceda a eliminar aquellas trabajos burocráticas, que legalmente sean posibles, para agilizar los permisos o licencias para la instalación de las infraestructuras de telecomunicaciones en su término municipal, dando las máximas facilidades, dentro del marco legal establecido, para la obtención de terrenos para la instalación de estaciones base u otras infraestructuras necesarias para la prestación de estos servicios de telecomunicaciones.

II.- Que por el Ayuntamiento de Cistierna se proceda a presentar las reclamaciones correspondientes ante los organismos competentes, de forma que se asegure el derecho de que todos los usuarios finales, con independencia de su localización geográfica, en este caso los vecinos de la localidad de XXX, puedan recibir el servicio de telefonía fija con una calidad suficiente, al tratarse de un servicio universal.

III.- Que por el Ayuntamiento de Cistierna se proceda a solicitar, solo o en colaboración con la Junta Vecinal de XXX, a la Diputación Provincial de León la subvención correspondiente con destino a facilitar la conexión a internet en dicha localidad.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López