



EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZAMORA
ILMO. SR. PRESIDENTE
PLAZA VIRIATO, S/N
49001 ZAMORA

Asunto: Deficiencias telefonía móvil e internet en zona rural / Resolución

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 **1194/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran las deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e internet en amplias zonas del municipio de Pedralba de la Pradería y en particular, en la localidad de Rihonor de Castilla.

Según manifestaciones del autor de la queja, Rihonor de Castilla es una pequeña población de la provincia de Zamora situada sobre la misma “Raya”. En el lado portugués, a menos de 500 metros de distancia, se encuentra la localidad hermana de Rionor, *“de tal forma que se podría afirmar que se trata de una única aldea con un barrio a cada lado de la frontera”*.

En el pueblo portugués, sus habitantes gozan de un buen servicio de telefonía, internet y televisión, prestados por medio de equipos de antenas modernos y actualizados; en cambio, en el lado español, la empresa concesionaria, Movistar, mantiene una antena obsoleta que apenas llega a prestar servicio 3G y con amplias zonas de “sombra” que parecen encontrar su justificación en el escarpado relieve del terreno.

En su opinión, ver a los vecinos portugueses (como decimos, a menos de quinientos metros) utilizar con normalidad sus teléfonos móviles o relacionarse fluidamente con sus Administraciones a través de internet, *“resulta cuando menos frustrante, y no falta quien está pensando en establecerse al otro lado de la Raya por una simple cuestión de servicios”*.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.



En atención a nuestra petición de información, se remitió informe en el que, entre otras cuestiones, se señalaba que dicha Corporación Provincial no es ajena a la importancia de contar con una cobertura de telefonía móvil e internet en nuestros municipios, *“que permita su desarrollo económico, la generación de oportunidades que atraigan a personas y empresas a la provincia de Zamora, así como la necesidad de contar con el acceso a las redes de comunicación”*.

Ponía de manifiesto que además *“la Diputación Provincial de Zamora, está dispuesta a colaborar activamente con las administraciones competentes en la materia objeto de la queja, con el fin de solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet en nuestra provincia”*.

A la vista de su contenido procede hacer una serie de consideraciones a esa Diputación provincial.

Con carácter previo debemos subrayar que resulta indispensable destacar que los servicios de telefonía e internet son servicios imprescindibles en nuestra sociedad actual para el desarrollo de las relaciones personales, así como de cualquier actividad económica o comercial y su carencia dificulta también las relaciones entre la Administración pública y los particulares.

En este sentido se manifiesta el Preámbulo de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que expresamente mantiene que *“El despliegue de nuevas redes en el medio rural, en especial en los territorios con gran dispersión poblacional y complicada orografía, resulta imprescindible para posibilitar un adecuado desarrollo económico y fomentar el emprendimiento y la creación de empleo”*.

Para centrar la cuestión objeto de la queja, es necesario señalar que la materia de telecomunicaciones es de exclusiva competencia estatal, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1.21 CE y en los artículos 149.1.1º y 149.1.13 del mismo texto, 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 sus 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.

Nuestra legislación establece que los servicios de telecomunicaciones se prestan en régimen de libre competencia por los operadores privados, y, por tanto, su actuación viene determinada por la lógica de la actividad comercial. No obstante, permite al Estado imponer algunas obligaciones de servicio público o Servicio Universal, a los operadores.

El Servicio Universal garantiza a todos los ciudadanos, con independencia de su localización geográfica, el derecho a obtener una conexión fija que permita un acceso



adecuado y disponible a Internet de banda ancha con una velocidad mínima de acceso de 10 Mbps, incluyendo, entre otros, servicios de llamadas telefónicas y videollamadas con calidad estándar. El operador designado por el Estado para cumplir las obligaciones incluidas en el Servicio Universal es Telefónica (Movistar).

El denominado Servicio Universal no incluye el servicio de telefonía móvil ni la conexión a internet a velocidad superior a 10 Mbps, por lo que estos servicios se registrarán por lo que decidan los propios operadores.

Con independencia de que, como se ha señalado, la competencia sobre los servicios de telecomunicaciones corresponda con carácter exclusivo al Estado, debemos recordar el elenco derechos que se contemplan en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, dentro de los cuales debemos destacar, a estos efectos, los que se establecen en el artículo 81:

“Derecho de acceso universal a Internet”:

“1. Todos tienen derecho a acceder a Internet independientemente de su condición personal, social, económica o geográfica.

2. Se garantizará un acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio para toda la población.

3. El acceso a Internet de hombres y mujeres procurará la superación de la brecha de género tanto en el ámbito personal como laboral.

4. El acceso a Internet procurará la superación de la brecha generacional mediante acciones dirigidas a la formación y el acceso a las personas mayores.

5. La garantía efectiva del derecho de acceso a Internet atenderá la realidad específica de los entornos rurales.

6. El acceso a Internet deberá garantizar condiciones de igualdad para las personas que cuenten con necesidades especiales”.

Por otro lado, aunque no tiene carácter normativo, también es oportuno hacer alusión a la Carta de Derechos Digitales, aprobada por el Gobierno de España y publicada en julio de 2021, cuyo objetivo es reconocer los novísimos retos de aplicación e interpretación que la adaptación de los derechos al entorno digital plantea, así como sugerir principios y políticas referidas a ellos en el citado contexto. En este sentido, establece el derecho de acceso a Internet en los términos siguientes:



1. *En las condiciones establecidas en la normativa europea y nacional sobre el servicio universal de comunicaciones electrónicas, se promoverá el acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio a Internet para toda la población.*

2. *Los poderes públicos podrán impulsar, dentro del orden constitucional de atribución de competencias, políticas dirigidas a garantizar el acceso efectivo de todas las personas a los servicios y oportunidades que ofrecen los entornos digitales en cualquiera de sus dimensiones, garantizarán el derecho a la no exclusión digital y combatirán las brechas digitales en todas sus manifestaciones, atendiendo particularmente a la brecha territorial, así como a las brechas de género, económica, de edad y de discapacidad”.*

Se trata, en definitiva, de un derecho de los ciudadanos y, donde hay un derecho, se suscita un deber de la Administración, aunque en este caso es bien cierto que no se trata de una competencia estrictamente local, pero, al mismo tiempo, también es cierto que por las entidades locales, dentro del ámbito de sus competencias, pueden actuar conforme al régimen competencial determinado en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, tras la modificación efectuada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL), en relación con lo dispuesto en la ya citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

De ello se puede deducir que, si bien no estamos en presencia de una competencia propia, mediante la aplicación de la propia Ley básica local, se pueden asumir y, por tanto, ejercer competencias que no son las anteriormente referidas como propias y, con ello, contribuir al despliegue de las redes públicas de telecomunicaciones mientras la legislación estatal no cambie y, con ello, posibilitar el desarrollo de infraestructuras de comunicación en áreas como la que es objeto de la queja.

Además, en relación con las cuestiones puestas de manifiesto en la queja, hay que recordar que el artículo 70.bis.3 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local establece que *“las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas. Las Diputaciones provinciales, Cabildos y Consejos insulares colaborarán con los municipios que, por su insuficiente capacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el deber establecido en este apartado”*. Es evidente que ese deber no puede ser cumplido si en el municipio no se dispone de la conectividad requerida.



En fin, en esa misma línea, el artículo 36.1.g LBRL dispone que corresponde a las Diputaciones la prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes. Ciertamente, la norma se refiere a la prestación de servicios de administración electrónica, no de otros servicios, pero también es cierto que la Comisión Europea mantiene un concepto amplio de administración electrónica, en concreto:

“La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Por ello, en aquellos casos en los que se acredite insuficiencia económica y de gestión, esa Diputación debe tener muy en cuenta la repercusión de la aplicación de estos preceptos en los municipios de la provincia y, por lo que ahora nos ocupa, en el municipio de Pedralba de la Pradería considerando los vecinos censados en 2023 fueron 204.

Sobre esa base, entendemos que esa Institución provincial debe contribuir a facilitar el acceso, por medios electrónicos, de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial interés en la eliminación de las barreras que lo limiten.

Evidentemente, mientras exista la llamada brecha digital y algunos ciudadanos carezcan de conexión a Internet, es imposible hablar de un derecho de aquellos a utilizar la administración electrónica. En este sentido, que la Administración ponga los medios para asegurar la conectividad de todos sus usuarios es un servicio requerido para actuar mediante administración electrónica (realización de trámites “on line”).

En este sentido, en sus relaciones con la Administración del Estado, como hemos tenido conocimiento por los medios de comunicación, esa Diputación Provincial ya se dirigió en 2020 al Gobierno de España para que solucionase los problemas de cobertura de TDT, telefonía móvil y fija e Internet en la provincia, dando traslado a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, considerando la exclusiva competencia estatal en la materia, de las quejas de los alcaldes de los Ayuntamientos afectados, iniciativa que, de ser necesario, como parece, puede volver a promover.

Finalmente, y en relación con la posibilidad de alcanzar el objetivo último de acceso universal a las telecomunicaciones en unas condiciones mínimas de calidad a través de contactos con las operadoras privadas, a título de ejemplo, se pueden señalar iniciativas como la de la Diputación de Sevilla a través de la Oficina de Transformación Digital, creada en octubre de 2019, la cual viene desde esa fecha recabando información de las operadoras y manteniendo reuniones con dichas empresas para establecer prioridades, sistemas alternativos de conectividad y apoyar las gestiones y búsqueda de la



correspondiente financiación. Es destacable además, su labor de asistencia y asesoramiento sobre la problemática que transformación digital les plantea a los Ayuntamientos.

En definitiva, dentro de ese marco de actuación, en virtud de todo lo expuesto y 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**:

PRIMERA: Que por parte de esa Diputación se valoren las consideraciones razonadas en el cuerpo de la presente resolución y, en su caso, promueva las actuaciones necesarias con el fin de solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet en el municipio de Pedralba de la Pradería y, en particular, en la localidad de Rihonor de Castilla, así como en el resto de aquellas zonas de su provincia que lo requieran.

SEGUNDA: Que se valore la creación de una Oficina de apoyo y asesoramiento a los municipios de la provincia de Zamora en materia de transformación digital y telecomunicaciones o realice dichas tareas de la forma organizativa que se considere más oportuna.

Asimismo, le informamos que, con idéntica fecha, se ha formulado Resolución formal sobre este mismo asunto a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital.

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 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