



**EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZAMORA
ILMO. SR. PRESIDENTE**

Asunto: Cobertura de telefonía e internet en XXX

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 **1638/2024**, 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 presuntas deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e internet en XXX de la localidad de XXX y en su zona residencial.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, durante el año 2024 se produjo un empeoramiento notable de la situación y en el momento de presentación de la reclamación en esta Institución no había cobertura alguna de red móvil ni de voz (llamadas) ni de datos (internet); antes de esa fecha, la cobertura era escasa, pero a partir de entonces desapareció.

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 se remitió informe por parte de esa Diputación Provincial, en el cual se hacía constar 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 149.1.1 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.

También ponía de manifiesto que 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.



En su opinión, las quejas deberán dirigirse al Gobierno de España, dando traslado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales para que solucione los problemas de cobertura de TDT, telefonía móvil y fija e internet en la provincia, considerando la exclusiva competencia estatal en la materia.

A la vista de lo informado y al margen de que compartamos algunas las afirmaciones vertidas por esa Institución Provincial, cabe hacer una serie de consideraciones con el fin contribuir a la solución de la problemática descrita en la queja.

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”*.

La situación descrita en la queja debe ser entendida como un agravio comparativo vulnerador de un derecho al acceso a las infraestructuras de comunicaciones que son una base importante para el desarrollo de las áreas rurales, tal y como queda definido en la Agenda España Digital 2026, la cual garantiza una conectividad digital adecuada para toda la población promoviendo la desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas, con el objetivo de que el 100% de la población tenga cobertura 100Mbps en 2025.

Para centrar la cuestión objeto de la reclamación presentada en esta Procuraduría, es necesario señalar, en los mismos términos que el informe remitido, 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 149.1.1 y 149.1.13 del mismo texto constitucional.

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, los 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 hemos de destacar, a estos efectos, los que se establecen en el artículo 81:

“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”.

En este sentido resulta de interés mencionar el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, en cuyo artículo 3, apartado a), se reconoce el derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada.

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 nuevos 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, estableciendo 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; al mismo tiempo, también es cierto que 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, 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 referidas como propias y, con ello, contribuir al despliegue de las redes públicas de telecomunicaciones y, más aún, posibilitar el desarrollo de infraestructuras de comunicación en áreas como la que es objeto de reclamación.

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, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno 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 consecuencia, se posiciona también a los municipios como garantes del derecho universal a la conexión digital, siendo, en consecuencia, competencia municipal contribuir a garantizar la efectividad de tal derecho, que podrá ser complementada por la Diputación Provincial en virtud de lo establecido en el artículo 36.1.g) de la Ley de Bases de Régimen Local, respecto de los entes locales de menos de 20.000 habitantes.

Dispone este precepto 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, el precepto 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, al mantener que:

“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”.

Dicha obligatoriedad competencial viene establecida en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuya virtud las Administraciones Públicas deben promover un entorno tecnológico para hacer efectivos los siguientes derechos de los particulares:

a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

(...)

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (como el derecho a la conexión universal digital establecido en la ya mencionada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales).

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 XXX, teniendo en cuenta que la población de dicho municipio es de 94 habitantes, por cierto, 5 habitantes menos que en 2023.¹

Sobre esa base, entendemos que esa Diputación 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 efectivo de aquellos a utilizar la administración electrónica.

Por último, 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 contribuir a solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet en el municipio de XXX así como en el resto de aquellas zonas de su provincia que lo requieran.

SEGUNDA: Que se estudie 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.

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, y poniendo en su conocimiento que sobre esta misma cuestión se han dictado

¹ Fuente: Instituto Nacional de Estadística.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

resoluciones al Ayuntamiento de XXX y a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).