



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1638/2024

Asunto: Cobertura de telefonía e internet en XXX (Zamora) / Resolución / Resolución

Centro directivo: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Ilma. 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, el motivo de la queja eran las presuntas deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e internet en los tres barrios de la localidad de XXX (Zamora) 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 de forma que *“no hay cobertura alguna de red móvil ni de voz (llamadas) ni de datos (internet); antes la cobertura era escasa, ahora es inexistente”*.

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 por esa Administración autonómica información en la que se señalaba que las últimas convocatorias de ayudas efectuadas para la extensión de la banda ancha, así como su tramitación y gestión, habían correspondido en exclusiva al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, quien ha cambiado el modelo de concesión de este tipo de subvenciones de manera que únicamente la Administración del Estado puede efectuar su convocatoria. De este modo, la Junta de Castilla y León carece, en la práctica, competencias en la extensión de la banda ancha.



Entre otras cuestiones el informe remitido recogía que de la información publicada por los operadores se desprendía que la cobertura móvil teórica para la zona objeto de la queja es relativamente buena, con cobertura 4G de varios operadores, aunque aclaraba que los modelos teóricos no siempre responden a la realidad, por circunstancias concretas, por ejemplo, orográficas, o por sobrecarga de las estaciones base en la zona.

Por otro lado, aludía a que en el municipio de XXX figuran zonas elegibles que son objeto de ayudas dentro del Programa estatal UNICO-5G Redes Activas para mejorar la provisión de servicios 5G, o lo serán en nuevas convocatorias del programa, como UNICO-5G Redes Activas 2024. Estos planes están en marcha y sus resultados se verán una vez finalizados sus plazos de ejecución.

Por último, indicaba que desde la Junta de Castilla y León se estaba llevando a cabo un seguimiento de los planes de extensión de banda ancha fija y móvil en la Comunidad, competencia exclusiva del Gobierno, reivindicando el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos.

Analizado tanto el contenido de la reclamación como la información remitida por esa Consejería, con carácter previo debemos subrayar que resulta oportuno destacar que los servicios de telefonía e internet a día de hoy son imprescindibles en nuestra sociedad 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”*.

También pone de relieve que las telecomunicaciones *“no solo garantizan la prestación de servicios muy necesarios como son el teletrabajo, la telemedicina o la enseñanza online, sino que también favorecen el crecimiento de otros sectores como la industria de los contenidos, el almacenamiento y procesamiento de datos en la nube, el «Internet de las Cosas» o la automoción conectada.*

Las telecomunicaciones son también un elemento de impulso a la transición ecológica hacia un nuevo modelo económico y social basado en la eficiencia energética, la movilidad sostenible y la economía circular; dado que al ser un sector que genera un bajo nivel de emisiones relativo, su papel puede ser fundamental en la lucha frente al cambio climático al facilitar un uso más eficiente de los recursos energéticos en otros sectores”.



En efecto, son indudables las ventajas que supondría la extensión total de las redes de telecomunicaciones en el medio rural para contribuir a la mejor 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 pueden derivar para los ciudadano por la utilización de medios electrónicos; así como en lo referente a la realización de trámites bancarios en un contexto cada vez más complejo y dificultoso en el medio rural debido al cierre de oficinas y sucursales bancarias.

En la nueva sociedad digital quienes no tienen acceso a internet no sólo ven limitadas sus oportunidades de prosperar económicamente, de encontrar un empleo o de desarrollar sus relaciones sociales, sino que afrontan además serias dificultades para ejercer plenamente derechos tan básicos como la educación, la salud, el acceso a la vivienda o a la cultura. Se trata pues de una nueva forma de exclusión social. En la sociedad de la información quienes carecen de estos medios están llamados a integrar un nuevo colectivo de marginalidad y exclusión social.

La ausencia o insuficiente calidad en el acceso a los servicios de internet en el medio rural atenta contra la propia igualdad de los ciudadanos, al enfrentarse 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 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.

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 ejercicio de derechos y 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.

Debemos señalar que la información facilitada por la Consejería de Movilidad y Transformación Digital ha venido a confirmar que la cobertura móvil del municipio de XXX en este momento no es total, dado que la zona está siendo objeto de diferentes programas de ayudas estatales con la finalidad de que la totalidad de la superficie quede cubierta y su ejecución todavía no ha culminado.

Para abordar la cuestión objeto de la reclamación presentada en esta Procuraduría, también es necesario reiterar 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, así como 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 o lugar en el que residan, en condiciones de neutralidad tecnológica, con una calidad determinada y a un precio asequible 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, tal y como se desprende de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

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, como se ha señalado, por las decisiones que adopten los propios los operadores; sin que la Junta de Castilla y León pueda imponer a los operadores de telecomunicaciones la prestación de ningún servicio de telecomunicaciones, puesto que carece de competencia para ello, toda vez que la competencia sobre dichos servicios corresponde, con carácter exclusivo, al Estado, siendo en el ámbito de la Administración pública el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública el encargado de ejercerla.

Ahora bien, aunque la Junta de Castilla y León, a la vista de las competencias que ostenta el Estado, no puede imponer a las operadoras de telecomunicaciones la obligación de prestar el servicio con determinadas características, entendemos que 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.



Consciente esta Procuraduría de las limitaciones competenciales en la materia ya señaladas que afectan a la Administración autonómica, consideramos, no obstante, que para resolver la problemática descrita, y con carácter general, esa Consejería de Movilidad y Transformación Digital debe implicarse en la mayor medida posible para contribuir a resolver esta problemática y, consecuentemente, poner todos los medios a su alcance para agilizar la extensión de la fibra óptica a todo el territorio de Castilla y León y por ende a la localidad objeto de esta queja.

Son tres las líneas de actuación que debemos destacar por considerarlas de mayor relevancia para la resolución del déficit de fibra óptica a que nos estamos refiriendo.

La primera de ellas pasa por dotar de los medios que requiera la Mesa de las Telecomunicaciones y la Digitalización en Castilla y León, constituida como foro de colaboración para impulsar los servicios digitales en todo el territorio de la Comunidad, buscando la coordinación de la Junta de Castilla y León con otras administraciones, entidades, empresas y asociaciones del sector¹

Sus campos de actuación se centran en las infraestructuras de telecomunicaciones y conectividad; las competencias digitales y su certificación; la digitalización del medio rural; la administración electrónica y la digitalización de los servicios públicos, así como la promoción de tecnologías avanzadas, habilitantes o de vanguardia².

¹ La Mesa está compuesta por la Asociación Española para la Digitalización; la Federación Regional de Municipios y Provincias de la Comunidad; la Federación de Asociaciones de Empresas de tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica de Castilla y León, Aetical; la Federación de Instaladores de Telecomunicaciones, Feitel; el Colegio Profesional de Ingenieros de Informática; de la Asociación de Ingenieros de Telecomunicaciones de Castilla y León; la red de Centros Tecnológicos, Noddo y de representantes de los principales operadores de telecomunicaciones en la Comunidad, como Telefónica, Vodafone, Orange, Adamo, Iberia, Asteo Red Neutra, Avatel Telecom y Lyntia Networks. Todos estos representantes actuarán como vocales de la Mesa, mientras que la presidencia y la vicepresidencia de la misma la ostentan respectivamente el consejero de Movilidad y Transformación Digital, y el viceconsejero de Transformación Digital.

² Sus funciones y competencias incluyen tareas de: Asesoramiento y Consulta: actuar como órgano asesor en materia de telecomunicaciones y digitalización para la Junta de Castilla y León y emitir informes y recomendaciones sobre políticas, programas y proyectos relacionados con las telecomunicaciones y la digitalización. Propuestas y Planificación: proponer iniciativas y proyectos para fomentar la digitalización y el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones y participar en la planificación estratégica de la digitalización y las telecomunicaciones en la región. Colaboración y Coordinación: fomentar la colaboración entre el sector público y privado en materia de telecomunicaciones y digitalización y coordinar las acciones de los diferentes agentes implicados en la digitalización y las telecomunicaciones. Seguimiento y Evaluación realizar el seguimiento de las políticas y programas de telecomunicaciones y digitalización y evaluar el impacto de las medidas adoptadas y proponer ajustes o mejoras. Promoción y Sensibilización: promover el uso de las nuevas tecnologías y la digitalización entre los ciudadanos, empresas e instituciones. Desarrollar campañas de sensibilización sobre la importancia de la digitalización y las telecomunicaciones



Entre sus atribuciones principales destaca la de hacer un seguimiento de los planes de extensión de banda ancha fija y móvil en la Comunidad, competencia exclusiva del Gobierno, y reivindicar el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos para que la expansión de la conectividad avance para lograr un acceso equitativo en todas las áreas. En este sentido, la Mesa trasladará la “realidad” de la Comunidad al Gobierno de España que es quien ejecuta los fondos del programa Único Banda Ancha.

Como segunda, destacamos la importancia de la simplificación de los trámites administrativos necesarios para la instalación de fibra óptica, buscando la reducción de la burocracia, esto es, agilizando y flexibilizando los procesos de autorización, permisos y licencias de su competencia, como vías para facilitar la culminación de este proceso tanto en el municipio objeto de esta queja como en el resto de los de la Comunidad.

La tercera pasa por animar a esa Consejería a realizar un exhaustivo seguimiento y control del cumplimiento de los planes de extensión de banda ancha fija y móvil en la Comunidad, en la línea de lo que viene haciendo e, incluso, más intensamente, y no solo en el municipio de XXX afectado por esta queja sino en todo el territorio rural de Castilla y León que lo precise.

En definitiva, dentro de ese, aunque limitado, 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 se dote de los medios precisos a la Mesa de las Telecomunicaciones y la Digitalización en Castilla y León para que pueda contribuir decisivamente a la modernización tecnológica de la Comunidad, facilitando el acceso a nuevas tecnologías y promoviendo un entorno digital más avanzado y accesible para todos sus habitantes con independencia de la zona en que residan y especialmente, por lo que a este expediente se refiere, a los de XXX.

SEGUNDA: Que, sin menoscabo del cumplimiento de la normativa vigente, se adopten medidas encaminadas a facilitar la concesión de las autorizaciones y permisos que sea necesario obtener de la Administración autonómica para la extensión de la fibra óptica en los municipios rurales de la Comunidad y de forma particular, por lo que a este expediente se refiere, en el municipio de XXX en la provincia de Zamora, con el fin de acelerar su instalación.

por último, Formación y Capacitación: impulsar programas de formación y capacitación en competencias digitales para ciudadanos y profesionales y facilitar la actualización y reciclaje de profesionales del sector de las telecomunicaciones y la digitalización.



TERCERA: Que se continúe realizando e, incluso, se intensifique, el seguimiento de los planes de extensión de banda ancha fija y móvil en la Comunidad, reivindicando de la mejor manera posible el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos por la Administración del Estado.

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 Movilidad y Transformación Digital en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Por último, es necesario destacar que sobre este mismo asunto hemos dirigido también resoluciones al Ayuntamiento de XXX y a la Diputación Provincial de Zamora.

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