



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Deficiencias en internet. Red WIFI pública

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 **19/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En el referido escrito, cuya veracidad no se prejuzga, se hace alusión a la falta de funcionamiento, fuera del periodo estival, de la red pública wifi de ese Ayuntamiento.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX usuario de la red pública de acceso a internet WIFI4EU, ubicada en un edificio de propiedad municipal, concretamente en el denominado XXX, el cual únicamente desarrolla actividad durante la temporada de verano; el resto del año, salvo en determinadas festividades locales, permanece cerrado.

Al igual que el resto de redes Wi-Fi públicas ubicadas en otros edificios municipales (cinco en total), dichas instalaciones fueron colocadas hace más de una década con la finalidad de facilitar el acceso a internet a personas en situación socioeconómica desfavorecida.

La reclamación registrada en esta Procuraduría expone que, desde hace varios años, la red WIFI4EU constituye el único medio del que dispone el reclamante para acceder a internet en el domicilio en el que reside, utilizándose principalmente para actividades de investigación científica, cultural y musical.

Según indica textualmente la queja, como ha ocurrido en otras ocasiones a lo largo de los años de utilización de la red WIFI4EU, *“al cesar la actividad estival del XXX se procede al apagado de los magnetotérmicos del local, interrumpiéndose el suministro eléctrico y dejando sin fuente de alimentación a la red Wi-Fi pública instalada en la cubierta del citado edificio de ocio”*. Como consecuencia de ello, desde el día 29 de octubre de 2025 XXX no dispone de acceso a internet, al carecer dicho local de corriente eléctrica y no encontrarse operativa la red WIFI4EU.



A juicio del reclamante, la causa de dicha situación podría obedecer al disparo del interruptor diferencial tras una tormenta eléctrica.

Pese a la presentación de reiteradas quejas por este motivo, inicialmente de forma verbal y, posteriormente, por escrito ante el secretario del Ayuntamiento de XXX, quien mostró en todo momento atención y profesionalidad en la recepción de las reclamaciones, la situación persiste al no haberse reparado la causa de la falta de funcionamiento, esto es, sin que se haya restablecido el suministro eléctrico en XXX.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el que se hacía constar que, con fecha 1 de julio de 2025, se formalizó la concesión administrativa de uso privativo de un bien de dominio público, en régimen de concurrencia, correspondiente al expediente nº 40/2025. Dicho contrato establecía la duración de la concesión hasta el día 31 de octubre de 2025.

Con fecha 12 de noviembre de 2025, XXX presentó escrito en el que manifestaba que, desde el día 29 de octubre de 2025, no disponía de acceso a internet al no encontrarse operativa la red pública XXX, señalando los perjuicios que tal circunstancia le ocasionaba en el desarrollo de sus actividades de investigación.

Asimismo, el mismo interesado presentó, con fecha 19 de noviembre de 2025, un segundo escrito reiterando la misma incidencia y los perjuicios derivados de la falta de funcionamiento del servicio.

Continúa señalando la información remitida que, desde el momento en que se tuvo constancia de la queja, este Ayuntamiento llevó a cabo diversos intentos de contactar con el adjudicatario de la concesión a fin de que procediera a la entrega de las llaves del kiosco, dado que la Corporación únicamente disponía de una copia y resultaba imprescindible el acceso al inmueble para poder comprobar el estado de las instalaciones eléctricas y de la red WiFi. Esta circunstancia provocó una imposibilidad material de intervención inmediata, hasta que se pudo disponer del acceso efectivo al edificio municipal.

El 3 de diciembre de 2025, el interesado volvió a presentar un nuevo escrito, insistiendo en la falta de operatividad de la red WiFi pública del referido quiosco.

Con esa misma fecha, el adjudicatario de la concesión presentó un escrito, mediante el cual hacía constar la entrega de las llaves del XXX.



Posteriormente, el día 7 de diciembre de 2025, XXX registró un cuarto escrito, con número de registro 2025-E-RC-XXX, reiterando nuevamente la situación y los perjuicios que, según indicaba, le ocasionaba la falta de acceso a internet.

Figura también que una vez recuperado el acceso al edificio municipal, se procedió a la comprobación del estado de la instalación, observándose que la red no se encontraba activa. De manera inmediata, se contactó con la empresa especializada con la que el Ayuntamiento de XXX tiene contratado el mantenimiento de dichas instalaciones, ELECTRO-SANS, solicitando una revisión urgente.

Se pone en conocimiento de esta Procuraduría que la principal medida adoptada fue la restitución del servicio a la mayor brevedad posible, una vez se dispuso de acceso al edificio municipal, dando así solución a la problemática planteada. El día 15 de enero de 2026, la citada empresa de mantenimiento acudió a prestar el servicio requerido, procediendo a la reparación de la incidencia detectada y al restablecimiento del funcionamiento de la red WiFi en la zona.

Para finalizar, se señala que, en la actualidad, la instalación se encuentra plenamente operativa tras la intervención técnica efectuada el día 15 de enero de 2026 por la empresa encargada del mantenimiento. El servicio se presta con normalidad y no se han registrado nuevas anomalías. Desde la fecha indicada, no se ha tenido constancia en este Ayuntamiento de nuevas incidencias relativas al funcionamiento de la red pública.

A la vista de lo informado, cabe señalar que del contenido de la información remitida se desprende que la cuestión objeto de la queja parece haberse resuelto satisfactoriamente y que esa Corporación es plenamente consciente de la importancia que el acceso a internet tiene en la actualidad, especialmente para aquellos vecinos que pueden encontrar mayores dificultades para disponer de este servicio por otros medios.

No obstante, no está de más recordar que las redes Wi-Fi municipales se han convertido en un servicio esencial para la ciudadanía, al funcionar como una herramienta clave para la educación, el trabajo remoto, el acceso a los servicios públicos y la inclusión digital. Por ello, resulta fundamental mantenerlas en correcto funcionamiento y atender cualquier incidencia de manera inmediata, por diversas razones.

Una red wifi bien mantenida y con reparaciones rápidas asegura que no se interrumpa el acceso a información y servicios digitales, evitando retrasos o pérdidas importantes para los usuarios; además, es necesario considerar que las redes públicas son un blanco frecuente de ataques cibernéticos, accesos no autorizados y malware. Es imprescindible contar con equipos actualizados y reparar los fallos rápidamente para evitar que la red sea vulnerable y proteger la información de los ciudadanos y del propio municipio.



Debe advertir de que con el tiempo, los equipos pueden saturarse o degradarse, y la señal puede debilitarse debido a interferencias o uso excesivo. El mantenimiento constante y la reparación rápida aseguran que la red funcione de manera estable, con velocidad adecuada y cobertura uniforme, evitando zonas sin señal o desconexiones frecuentes. Atender fallos de manera inmediata y mantener la red regularmente previene daños mayores en los equipos y reduce la necesidad de reemplazos costosos. También disminuye los costos indirectos asociados a quejas, interrupciones de servicios o pérdida de confianza ciudadana.

Cabe destacar que un adecuado mantenimiento fomenta la confianza y la satisfacción ciudadana. Los usuarios confían en que los servicios públicos funcionen de manera eficiente y una red WiFi confiable y rápida refleja el compromiso del municipio con la innovación, la conectividad y la calidad de los servicios, fortaleciendo la percepción positiva de la gestión local.

Mantener en buen estado las redes WiFi municipales y reparar rápidamente cualquier fallo no es solo una cuestión técnica. Es una inversión en seguridad, eficiencia, inclusión digital y confianza ciudadana. Una red estable y segura contribuye a un municipio más moderno, conectado y capaz de responder a las necesidades de todos sus habitantes.

Por otra parte, ni del contenido de la queja ni de la información facilitada a esta Procuraduría por ese Ayuntamiento se deduce que se haya dado respuesta alguna a los reiterados escritos de denuncia presentados por XXX sobre la avería en la red WiFi. Por ello, es necesario recordar, que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa, y se recoge como derecho en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, tal como se destacan las conclusiones de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo.

Debemos señalar, además, que la obligación de las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados aparece recogida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

En este mismo orden de ideas pero con referencia al ámbito local, el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), señala que *“las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local”*; y el artículo 231.1, del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), establece que *“las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano*



del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursarán necesariamente por escrito y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo”.

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 ese Ayuntamiento, con el objetivo de evitar que incidencias similares puedan reproducirse en el futuro, realice y, en su caso, intensifique las labores de mantenimiento de la red WiFi municipal precisas, con especial atención a la ubicada en XXX, en la localidad de XXX

SEGUNDA: Que tenga presente su obligación de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes sean presentadas ante sus órganos, así como de notificar en tiempo y forma a los interesados las resoluciones que procedan.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I00000423, 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).