



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

Asunto: Cobertura de telefonía móvil 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 **1561/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la falta de cobertura de telefonía móvil e internet que viene sufriendo la localidad de XXX, perteneciente al municipio de XXX, en la provincia de Zamora.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, esta situación ya fue objeto de supervisión por parte de esta Institución en un expediente anterior, y de la información recabada se dedujo que el problema se encontraba, en aquel momento, en vías de solución al haberse puesto en contacto el Ayuntamiento *“con la empresa privada “XXX”, la cual ya ha firmado un contrato con un particular para instalar un repetidor de telefonía en sus terrenos”*. No obstante, en este momento, en la queja se señala que, al regresar a su segunda residencia en la localidad de XXX, comprobó *“que las cosas siguen igual”* y que los habitantes de dicha localidad continúan *“incomunicados”*.

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 cual se hacía constar, en primer término, que esa Diputación Provincial no tiene constancia formal de la situación planteada en la queja.

En segundo término, y relación con las medidas que esta Diputación Provincial ha adoptado o tiene previsto adoptar para resolver la cuestión planteada, la información remitida destaca que la materia de telecomunicaciones es de exclusiva competencia estatal, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1.21ª CE: *“Ferrocarriles y transportes terrestres que transcurran por el territorio de más de una Comunidad Autónoma; régimen general de comunicaciones; tráfico y circulación de vehículos a motor; correos y telecomunicaciones; cables aéreos, submarinos y radiocomunicación”*.



Además, continua poniendo de manifiesto que los artículos 149.1.1ª y 149.1.13ª, del mismo texto, hacen referencia las 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.

Asimismo, que nuestra legislación regula 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.

Concluye estableciendo que a este respecto, las quejas deberían dirigirse al Gobierno de España, dando traslado a la Secretaria 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, debemos recordar a esa Diputación Provincial, entre otras consideraciones, que esta problemática ya fue objeto de análisis en el expediente 1936/2023, pese a lo que manifiesta desconocimiento de la problemática planteada en la queja a la que se refiere la presente resolución.

Por otra parte, al margen de lo recogido en la información remitida, debe tener presente 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 y que 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 ha de ser entendida como vulneración 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, para lo que se debe promover 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.



Además, en relación con las cuestiones puestas de manifiesto en la solicitud de actuación que ha tenido entrada en esta Procuraduría, hay que tener en cuenta 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, lo cual podrá ser objeto de colaboración por parte de 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, como es conocido, 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, en particular, en lo que ahora nos ocupa, en el de XXX.

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 persista la llamada brecha digital y algunas personas carezcan de conexión a Internet es imposible hablar de un derecho efectivo de aquellas a utilizar la administración electrónica. Por ello, animamos a esa Institución provincial a continuar trabajando para contribuir a la satisfacción de ese derecho.

Más aún, señalado todo lo anterior, no podemos dejar de considerar la crucial trascendencia de contar con una adecuada cobertura de telefonía móvil e internet ante catástrofes como la acaecida el pasado mes de agosto a causa de los incendios forestales que afectaron a numerosos municipios de nuestra Comunidad, donde las telecomunicaciones más que nunca se revelaron como un necesidad estratégica para fortalecer la capacidad de reacción y protección frente a emergencias de gran magnitud.

En efecto, la gestión de un incendio forestal depende en gran medida de la comunicación rápida, estable y confiable entre los distintos actores involucrados: cuerpos de emergencia, autoridades locales, ciudadanía, medios de comunicación y organizaciones de apoyo.

La falta de cobertura de telefonía móvil e internet en zonas afectadas o aledañas puede agravar significativamente la emergencia, incrementando riesgos humanos, ambientales y económicos. La falta de conectividad retrasa la notificación temprana de focos de incendio y limita la capacidad de los vecinos para dar aviso inmediato a los servicios de emergencia. Los vecinos afectados o cualquier persona pueden observar humo o llamas, pero si no hay cobertura no pueden dar aviso inmediato al 112 o a través de otros números de emergencia. La carencia de cobertura impide también la difusión



oportuna de instrucciones oficiales de evacuación y autoprotección, lo que determina la exposición de las personas y bienes a mayor riesgo, pues las autoridades no pueden emitir mensajes masivos por SMS, aplicaciones oficiales o redes sociales para alertar a la ciudadanía en tiempo real. En definitiva, los habitantes de las zonas afectadas pueden no recibir instrucciones claras sobre rutas de evacuación, refugios temporales o medidas de autoprotección.

Por su parte, los equipos de emergencia pueden ver obstaculizada su coordinación táctica y logística, al no disponer de medios de comunicación fiables en tiempo real. Los centros de mando tampoco pueden monitorear en tiempo real la ubicación de unidades de intervención ni usar herramientas digitales de geolocalización, mapas dinámicos o drones en red. Se dificulta además la solicitud de refuerzos, material (cisternas, maquinaria pesada, ambulancias) y suministros.

Cabe también aludir a que la incomunicación genera desinformación, angustia e incertidumbre, aumentando la percepción de vulnerabilidad y abandono. Sin conectividad, familiares y vecinos carecen de medios para comprobar el estado de sus allegados, lo que genera pánico y decisiones improvisadas.

La falta de cobertura de telefonía móvil e internet en un incendio forestal o en otros tipos de siniestros, no es un problema menor ni meramente tecnológico; contrariamente, representa un factor crítico de riesgo que puede multiplicar las pérdidas humanas, materiales y ambientales. Debe ser tratada, pues, como una prioridad estratégica de protección civil y seguridad ciudadana, no solo como un servicio tecnológico. Las Administraciones Públicas deben reflexionar sobre el hecho de que en el momento actual la conectividad digital, más allá de su uso cotidiano, con ser fundamental, se convierte en un recurso vital durante emergencias, a un nivel próximo a otros suministros básicos, como el eléctrico, el agua o la infraestructura vial.

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 promuevan las actuaciones necesarias con el fin de contribuir a solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet que pudieran plantearse en el municipio de XXX hasta la culminación de su instalación, así como en el resto de aquellas zonas de la provincia de Zamora que lo requieran.

SEGUNDA: Que se tenga presente que no solo es necesario garantizar el acceso cotidiano a servicios digitales, sino que en situaciones de emergencia la conectividad constituye un recurso de vital importancia.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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