



EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA
ILMO. SR. PRESIDENTE

Asunto: Deficiente cobertura en telefonía móvil e internet en la localidad de XXX (Ávila) / Inexistencia fibra óptica / 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 **1733/2025**, 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 deficiente cobertura de telefonía móvil e internet en la localidad de XXX, lo que se está causando a sus residentes serios inconvenientes.

Según las manifestaciones de la persona autora de la queja, XXX es el único pueblo del entorno que sigue sin conexión a las líneas de fibra óptica, y *“no parece que exista previsión de cambio o mejora al respecto”*.

Añade que los cables de fibra pasan a menos de cuatro kilómetros del municipio, tanto por el norte como por el sur, el este y el oeste, y que todos los pueblos colindantes disfrutan de conexión desde hace dos o tres años. A juicio del reclamante, esta situación va en detrimento del mantenimiento y desarrollo de esa zona rural, ya que, en un contexto en el que muchas personas pueden teletrabajar desde sus domicilios y el acceso a Internet resulta esencial, en este municipio no es posible, lo que provoca que XXX quede totalmente incomunicada y en situación de aislamiento.

Asimismo, según su versión, en lo relativo a la telefonía móvil, ninguna compañía ofrece un servicio con un nivel mínimo de calidad. *“Incomprensiblemente, cuando se presentan quejas ante las compañías por la falta de cobertura, su respuesta suele ser que en el término municipal sí existe cobertura”*. Sin embargo, al interesarse por la situación en el casco urbano -prosigue- comienzan los problemas: a apenas 100 o 200 metros, al acceder por cualquiera de las cuatro vías de entrada al núcleo, las comunicaciones empiezan a fallar, se pierde la cobertura y resulta imposible mantener una conversación.

Indica que las compañías reconocen esta situación, pese a que los vecinos llevan años padeciéndola, sin que se haya adoptado ninguna medida. Señala, además, que hace más de quince años se instalaron unas antenas repetidoras a unos 1.500 metros del casco urbano, pero que, debido a la falta de mantenimiento, se fueron deteriorando hasta que finalmente fueron retiradas.



Finaliza la solicitud de actuación registrada en esta Institución dejando constancia de que, desde entonces, la recepción del servicio ha sido prácticamente inexistente. Esta situación es reconocida por las propias compañías, que incluso han llegado, en alguna ocasión, a recomendar el cambio a otra empresa con el argumento de que *“ofrecería el mismo servicio, es decir, ninguno, pero a un coste menor”*.

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

En atención a dicha petición de información, la Diputación Provincial de Ávila remitió informe, en el que se hace constar que entre sus competencias no se incluye la de dotar las infraestructuras necesarias para proporcionar cobertura telefónica a los municipios de la provincia.

Asimismo, en dicho informe se menciona que el Ayuntamiento de XXX no ha remitido a esa Institución provincial información alguna en relación con este asunto.

Igualmente, dicha Diputación pone de manifiesto que, ante los problemas de telecomunicaciones existentes en numerosos municipios de la provincia -cuya realidad reconoce-, en el mes de marzo de 2025 dirigió un escrito al Viceconsejero de Transformación Digital de la Junta de Castilla y León, XXX, con el fin de trasladarle su preocupación por las quejas recibidas por parte de la ciudadanía.

Según se recoge en la información remitida, desde dicha Viceconsejería se les informó de que *“la responsabilidad principal en cuanto al seguimiento del despliegue de la infraestructura de fibra óptica en el medio rural recae en el Gobierno de la Nación, al ser actuaciones en su gran mayoría subvencionadas con fondos europeos en los programas UNICO”*.

Asimismo, se indica que la Junta de Castilla y León está trabajando en la “Mesa de las Telecomunicaciones”, definida como un espacio de colaboración entre distintos actores, entre los que se encuentran los operadores encargados del despliegue de fibra óptica en la Comunidad, así como la Federación Regional de Municipios y Provincias. Uno de sus objetivos, a través de la Ponencia técnica de “Conectividad e Infraestructuras”, es maximizar la ejecución de las actuaciones de despliegue de fibra óptica y otras infraestructuras de telecomunicaciones.

Del mismo modo, el informe recoge que, en esas mismas fechas, se trasladó esta situación a la Subdelegación del Gobierno en Ávila, poniendo de manifiesto la necesidad de impulsar con urgencia el proceso de despliegue de la fibra óptica en el territorio, dado el compromiso del Gobierno de la Nación de que el 100 % de los municipios de la provincia cuenten, a la mayor brevedad posible, con la infraestructura necesaria para acceder a este servicio.



Para terminar el informe enviado se señala que desde esa Diputación provincial se trabaja para que nuestros ciudadanos puedan disponer de un sistema de telecomunicaciones adecuado instando a las distintas instituciones que tiene competencia en la materia a actuar de manera eficaz.

A la vista de lo informado, debemos recordar a esa Diputación Provincial 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 disponer 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 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 una necesidad estratégica para fortalecer la capacidad de reacción y protección frente a emergencias de gran magnitud.

En efecto, la gestión de esta u otro tipo de catástrofes 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 las circunstancias que determinan la situación, por ejemplo, el o los 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 ser conscientes de la gravedad de las circunstancias, 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 por situaciones de emergencia no pueden 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 en ese tipo de situaciones, 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 XXXXXXXXXX hasta la culminación de su instalación, así como en el resto de aquellas zonas de la provincia de 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.

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