



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

**Asunto: Deficiencias de telefonía móvil e internet en la localidad de XXX (Burgos)**

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 **578/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja aludía a las deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e Internet en la localidad de XXX, en el término municipal de Villarcayo de Merindad de Castilla la Vieja.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX no dispone de cobertura de móvil por la geolocalización donde se ubica. Hace pocos meses Movistar ha retirado la línea de cobre que daba servicio de telefonía fija al pueblo y a través de esa línea de teléfono era posible obtener Internet a baja velocidad *“pero se podía tener algo de este tipo de servicios que son fundamentales para la población, y más en un pueblo que no dispone de cobertura de móvil y que difícilmente llegue algún día”*.

Refiere que se ha contactado con las empresas responsables y *“les han dicho que XXX no es un proyecto a realizar, la fibra óptica ha llegado al pueblo anterior y al siguiente en este caso XXX y XXX, ambas pedanías de Villarcayo de Merindad de Castilla la Vieja”*.

Señala que en esa localidad habitan varias personas mayores que se encuentran en una situación de abandono e indefensión ante cualquier emergencia médica o social que les ocurra y no puedan ponerse en contacto con los servicios de emergencia o familiares para resolver cualquier problema que les vaya a ocurrir.

También personas dependientes por diferentes enfermedades físicas y también niños pequeños que se encuentran aislados tecnológicamente para realizar sus labores educativas.

Entiende que XXX es un ejemplo de abandono institucional y de las empresas que desarrollaban estos proyectos, donde han dejado a esta población *“abandonada de manera tecnológica”*.



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 que la competencia exclusiva en materia de telecomunicaciones y radiocomunicación corresponde al Estado, tal y como establece el artículo 149.1.21 de la Constitución Española. En este marco, la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones (LGTel) regula el acceso al servicio universal, que tiene por objeto garantizar a todos los ciudadanos determinados servicios esenciales, con independencia de su localización geográfica, en condiciones de calidad y a un precio asequible.

En concreto, conforme al artículo 37 de la citada Ley, el servicio universal comprende:

- El acceso adecuado y disponible a una conexión de banda ancha en una ubicación fija, con una velocidad mínima de 10 Mbps en sentido descendente.
- El servicio de comunicaciones vocales también en ubicación fija.

Cuando este servicio no puede prestarse en condiciones normales de mercado, corresponde al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital designar a un operador para su prestación obligatoria. Actualmente, el operador designado para la prestación de estos servicios en ubicaciones fijas es Telefónica de España, S.A.U. (Movistar).

Con el objetivo de conocer la situación de conectividad inalámbrica en el territorio provincial, se señala que se vienen realizando mediciones técnicas en distintas localidades.

En el caso concreto de XXX, el pasado 4 de febrero de 2025 se llevó a cabo un estudio técnico mediante drive test para analizar la calidad de cobertura móvil LTE (4G) ofrecida por los principales operadores del mercado (Movistar, Vodafone y Orange). El objetivo era evaluar el estado real del servicio de voz y datos en la localidad, sin que esta actuación conlleve, por sí misma, competencias en materia de implantación o exigencia de cobertura.

Pone en nuestro conocimiento que no ha realizado hasta la fecha ninguna comunicación o traslado formal de resultados a otras Administraciones públicas, operadores o entidades implicadas, limitándose a recabar información objetiva sobre la situación existente (se acompaña la misma).

Asimismo manifiesta que, dentro del ámbito de sus competencias, ha llevado a cabo un análisis técnico de la cobertura inalámbrica en la localidad de XXX. No obstante, subraya que corresponde a la Administración General del Estado, a través del Ministerio



competente, garantizar el cumplimiento del servicio universal en todo el territorio nacional.

Finaliza la información remitida destacando que esa Institución permanece atenta a las necesidades del medio rural y continuará monitorizando la situación de conectividad, en la medida de sus posibilidades.

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 ha de 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, 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.

No obstante, para centrar la cuestión objeto de la reclamación presentada en esta Procuraduría, es necesario señalar, en los mismos términos que el informe recibido, 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 regirán 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, no obstante, el elenco de 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 también 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 cierto que no se trata de una competencia estrictamente local; pero, 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 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, por lo que ahora nos ocupa, en la localidad de XXX que cuenta con solo XXX habitantes<sup>1</sup>.

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 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 la transformación digital les plantea a los Ayuntamientos y ello aun siendo conscientes de que la organización territorial de esa provincia andaluza es diferente a la existente en Castilla y León y, en particular, en la provincia de Burgos.

Más aún, señalado todo lo anterior, no podemos dejar de traer a colación 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 asolaron 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.

---

<sup>1</sup> Fuente: INE, 2024.



Los vecinos afectados o cualquier persona pueden observar humo o llamas, pero si no hay cobertura no pueden dar aviso inmediato al 112 u 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 no 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, pues, 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 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, 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 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 la localidad de XXX del municipio de Villarcayo de Merindad de Castilla la Vieja, 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 Burgos en materia de transformación digital y telecomunicaciones o realice dichas tareas de la forma organizativa que se considere más oportuna.

**TERCERA:** 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

**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](mailto: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](http://pccyl.sedelectronica.es)). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).