



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: 1513/2025

Asunto: Deficiente cobertura de telefonía e internet en XXX (León) / Resolución

Centro directivo: Consejería de Movilidad y Transformación Digital

Ilma. Sra.:

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 posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, la queja aludía a las presuntas deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e internet existente en la localidad de XXX de la provincia de León.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, en ese pueblo se construyó un pantano en el año 1994 que nunca se ha puesto en funcionamiento. En los últimos dos años, parece que la Junta de Castilla y León ha empezado los trámites y las obras para ponerlo en marcha y, entre otras actuaciones, el 6 de junio de 2024 se realizó un simulacro de rotura de la presa del embalse y la evacuación de los pueblos que podrían verse afectados, además de envío de alarmas a los móviles para alertar a la población.

En estos momentos, el pantano está bastante lleno de agua y la situación es que existen zonas del pueblo donde no hay cobertura de teléfono ni de internet.

Pone el ejemplo de un edificio de dos plantas, *“en la de abajo no hay señal de nada y arriba, en algunos puntos de la casa, hay una débil señal de teléfono y de internet, nada”*.

Continúa señalando que la solución de la mayoría de los vecinos ha sido instalar wifi en sus casas pero en algunos casos como ese, el inmueble *“está en un punto ciego del pueblo, rodeado de muchas casas, con árboles muy altos cerca y que la señal era muy débil”*. Ante esta situación, la solución es que algún vecino proporcione a sus habitantes la contraseña de su wifi o *“salir fuera del pueblo donde hay una cobertura estupenda, solo unos pasos y ya hay todo, teléfono e internet”*.



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, el cual 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.

A la vista de la información publicada por los operadores, la cobertura móvil teórica para la localidad de XXX es deficitaria, y sólo Movistar indica que dispone de cobertura 4G alta o muy alta. No obstante, 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, y tal parece ser el caso de esta localidad.

En relación con la disponibilidad de banda ancha fija (fibra óptica) en XXX, y de acuerdo con la información publicada por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, esta localidad se encuentra incluida en el proyecto de TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A., beneficiario en la provincia de León de la convocatoria 2021 del Programa UNICO - Banda Ancha. La fecha de fin de ejecución del citado proyecto es la del 31 de diciembre de 2025.

A pesar de que no existe disponibilidad de fibra óptica aún, es posible la contratación de servicios de banda ancha fija a través de satélite, a través del programa ministerial UNICO - Demanda Rural. Asimismo, existen alternativas en el mercado de conexión a internet a través de satélites de órbita geoestacionaria o baja órbita, con buen rendimiento.

En relación con la disponibilidad de banda ancha móvil (4G/5G) en XXX, actualmente, y según la información publicada por los operadores de telefonía móvil en sus páginas web, sólo Movistar dispone de cobertura 4G. No obstante, los modelos teóricos no siempre responden a la realidad, y pueden diferir.



En el marco del Programa UNICO 5G - Redes Activas no hay prevista ninguna actuación de mejora en XXX, o en su entorno próximo, que pueda mejorar la disponibilidad de la banda ancha móvil en esta localidad.

Se recomienda la activación de los servicios de “llamadas wifi” (VoWifi) que ofrecen muchos de los operadores móviles (requiere conexión wifi). Si bien no suple la ausencia de cobertura para el servicio móvil, posibilita el establecimiento de llamadas en caso de ausencia de cobertura como el mencionado en la queja, especialmente en interiores de los edificios.

Por último, el informe remitido recoge el compromiso de la Junta de Castilla y León de seguir 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 enviada 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 de la localidad de XXX es deficitaria y no parece que la situación esté previsto que revierta en un espacio de tiempo razonable.

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 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 cobertura de telefonía móvil e internet 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 sector.¹

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 vanguardia.²

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 vicepresidente 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 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. 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 al que se refiere esta queja sino en todo el territorio rural de Castilla y León que lo precise.

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 afectaron a numerosos términos municipales 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, 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, 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, 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, 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, si fuera necesario, por lo que a la queja planteada se refiere, a la citada localidad en la provincia de León, con el fin de acelerar su instalación.

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.



CUARTA: 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 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 León.

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