



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

Asunto: Ausencia de cobertura de telefonía móvil en el término municipal de 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 **470/2026**, 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 en el municipio de XXX.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, los habitantes del municipio de la XXX en la provincia de Soria sienten *“la necesidad de tener cobertura de móvil”* ya que se encuentran incomunicados y cualquier necesidad básica no puede ser cubierta en un tiempo breve.

Opina que *“no debería ser muy costoso hacer llegar la cobertura a dicha localidad ya que “a 1 kilómetro del pueblo si llega y en puntos aislados si se dispone de ella”*.

Iniciada la investigación oportuna, se 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 Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, establece en sus artículos 6 y 7 qué personas físicas y jurídicas pueden prestar servicios de explotación de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

En otros requisitos, indica la necesidad de establecerse y registrarse como operador. Entre los fines de esa Diputación no está esa posibilidad, teniendo esta condición los grandes operadores del país. Además, el artículo 13 de dicha ley establece unas condiciones que son muy exigentes, propias de las empresas que a ello se dedican.

Por lo expuesto anteriormente, para cualquier administración pública, no es sencilla la prestación de servicios de telecomunicaciones a la ciudadanía encargándose de esta tarea operadores de carácter privado.



No obstante, manifiesta que la Diputación de Soria detectó la necesidad de facilitar la cobertura en diversas zonas, identificadas como zonas negras en esa fecha. De este modo, mediante contratación pública, dispuso de la infraestructura y el mantenimiento de cinco emplazamientos para operadores en Torralba del Moral, Fuentetoba, Povar, Magaña y El Cayo. Realizado el proyecto en dos fases, desde el año 2019 están operativas las cinco sedes.

Refiere que esa Institución Provincial es sensible a los problemas de cobertura de la provincia y ha actuado, dentro de sus posibilidades y competencias, promoviendo el acceso a las redes de telecomunicaciones de la provincia de Soria.

Señala que la localidad de XXX cuenta con cobertura 4G según con el mapa facilitado por Ministerio para la Transformación digital y de la Función Pública, por ello dicha Institución Provincial considera que se debe trasladar esta incidencia y/o petición de información a los operadores encargados de dotar de servicios de telecomunicaciones en esta localidad, así como al organismo competente que debe realizar la vigilancia de la prestación del servicio y en particular el funcionamiento asociado a número 112 que se entiende como vital para la ciudadanía.

A la vista de lo informado, y al margen de que se compartan buena parte de las afirmaciones vertidas por esa Institución Provincial, así como de la valoración positiva que merece su implicación en la búsqueda de soluciones a las deficiencias de cobertura de telefonía móvil en su provincia, procede formular una serie de consideraciones que contribuyan a la adecuada resolución de la problemática descrita en la queja.

Es necesario hacer constar, con carácter previo, que, aun dando por ciertos tanto los extremos recogidos en la queja como lo manifestado en la información remitida por esa Diputación, no puede obviarse que los modelos teóricos de cobertura no siempre se corresponden con la realidad efectiva del servicio, pudiendo esta verse condicionada por circunstancias concretas, tales como la orografía del terreno o la eventual saturación de las estaciones base en la zona.

También procede subrayar que los servicios de telefonía e internet resultan hoy esenciales para el normal desarrollo de las relaciones personales, así como de cualquier actividad económica o comercial, siendo además instrumentos clave para la adecuada interacción entre la Administración pública y la ciudadanía.

Por ello, la existencia de deficiencias en la prestación de dichos servicios nos lleva a recordar que el Preámbulo de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, donde expresamente se 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)”.¹

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 el término municipal de XXX que cuenta con 30 habitantes.¹

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

¹ Fuente: INE 2025.



alternativos de conectividad y apoyar las gestiones y búsqueda de la provincia andaluza es diferente a la existente en Castilla y León y, en particular, en la provincia de Soria.

Entendemos pues, que la experiencia acumulada por la Oficina de Transformación Digital de la Diputación de Sevilla puede ser tenida muy en cuenta a la hora de culminar la elaboración de un Plan Director de Telecomunicaciones para la provincia de Soria.

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 determinadas circunstancias especiales, incluso 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 las catástrofes, cualquiera que sea, como se ha visto con los incendios forestales de gran intensidad, depende en gran medida de la comunicación rápida, estable y confiable entre los distintos actores involucrados, tales como los cuerpos de emergencia, las autoridades locales, ciudadanía, los 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 de la situación y limita la capacidad de los vecinos para dar aviso inmediato a los servicios de emergencia. Los vecinos afectados o cualquier persona pueden advertir las circunstancias que se están generando la situación, 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 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 todo tipo 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, se convierte en un recurso vital en casos de emergencia, 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 Medinilla 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