



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SORIA
ILMO. SR. PRESIDENTE

Asunto: Deficiente cobertura en telefonía fija y móvil en el barrio de Oteruelos (Soria) / 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 **280/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran los problemas de cobertura de telefonía móvil que afectan al núcleo de Oteruelos del municipio de Soria, incluso a la seguridad de los vecinos.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, en distintas calles del casco urbano de Oteruelos la comunicación resulta inexistente o muy deficiente, lo que dificulta e incluso impide la realización de llamadas al servicio público de emergencias 112, con el consiguiente riesgo en situaciones sanitarias urgentes, incendios, accidentes u otros hechos que requieran intervención inmediata.

Desde la Junta de Castilla y León, en una reunión, se informó a los vecinos de que *“hay problemas con la señal para conectar con el 112 dentro del casco urbano de Oteruelos”*.

Señala la solicitud de actuación registrada en esta Procuraduría que la descrita es una problemática estructural y persistente en el tiempo, que incide especialmente en la población de edad avanzada y en periodos de mayor afluencia de personas, y que desde hace más de 10 años vienen solicitando sin éxito soluciones al problema de la cobertura del barrio rural de Oteruelos.

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



En otros requisitos, indica la necesidad de establecerse y registrarse como operador. Entre los fines de esta Diputación de Soria 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 se dedican a ello.

Por lo expuesto anteriormente, para la Diputación de Soria y en general 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, 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.

La Diputación de Soria 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.

En el caso de la localidad de Oteruelos, es un barrio de la ciudad de Soria que cuenta con cobertura 4G según el mapa facilitado por el Ministerio para la Transformación digital y de la Función pública:

A la vista de lo informado, es necesario destacar, en primer lugar que el informe facilitado por la Consejería de Movilidad Transformación Digital e Inteligencia Artificial sobre esta misma cuestión matiza lo manifestado por esa Diputación en el sentido de que *“a pesar de la existencia de cobertura de tecnología de acceso móvil 4G en este núcleo de población, así como la presencia de los operadores que dan servicio al área: ORANGE ESPAÑA, S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., referida a 30 de junio de 2024, los niveles de cobertura son débiles”*.

Por ello debemos recordar a esa Administración local, 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 debe ser comprendida como una vulneración del derecho al acceso a las infraestructuras de comunicaciones, derecho que constituye un pilar esencial para el desarrollo de las áreas rurales. Este principio se encuentra recogido en la Agenda España Digital 2026, la cual establece como objetivo garantizar una conectividad digital adecuada para toda la población, promoviendo la eliminación de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas, con el propósito de que el 100% de la población cuente con cobertura de 100 Mbps para el año 2025. En el caso concreto de Oteruelos, población que actualmente carece de una adecuada conexión a Internet, esta situación evidencia de manera directa la imposibilidad de ejercer plenamente los derechos digitales reconocidos a todos los ciudadanos.

Aunque Oteruelos forma parte del municipio de Soria, y este supera ampliamente el umbral poblacional de 20.000 habitantes (más de 41.025 habitantes¹) previsto en diversos preceptos de la legislación local, las particulares circunstancias territoriales, demográficas y de aislamiento tecnológico que afectan a dicho núcleo justifican la posible intervención de la Diputación Provincial de Soria de apoyo y cooperación para garantizar la conectividad digital efectiva de sus habitantes.

En relación con los hechos puestos de manifiesto en la solicitud de actuación registrada en esta Procuraduría, debe tenerse especialmente en cuenta lo dispuesto en el artículo 70 bis.3 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. Dicho precepto establece expresamente 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 (...). Las Diputaciones provinciales (...) 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”.

Este mandato legal no puede considerarse cumplido cuando determinados núcleos de población carecen de acceso real y efectivo a servicios básicos de telecomunicaciones o presentan una conectividad claramente insuficiente para relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas. La transformación digital de la Administración y la generalización de los procedimientos electrónicos convierten el acceso a internet y a las redes de telecomunicaciones en un presupuesto indispensable para el ejercicio de derechos ciudadanos básicos.

¹ Fuente INE 2025



En consecuencia, las administraciones locales deben ser consideradas garantes de la efectividad del acceso a la conectividad digital, no únicamente como una cuestión tecnológica o económica, sino como una condición necesaria para el ejercicio efectivo de derechos vinculados a la participación administrativa, el acceso a servicios públicos, la educación, la sanidad, la actividad económica y la cohesión territorial.

La intervención de la Diputación Provincial encuentra además cobertura en el artículo 36 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, que atribuye a las diputaciones competencias de asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica con los municipios, especialmente en relación con la prestación de servicios públicos y la garantía del equilibrio intermunicipal. Entre dichas funciones se incluye expresamente la asistencia en materia de administración electrónica, contratación centralizada y apoyo técnico a entidades locales con limitaciones estructurales.

Aunque Oteruelos no constituye un municipio independiente, sino una entidad integrada en el municipio de Soria, su reducida población -apenas 43 habitantes²-, las carencias existentes en materia de telecomunicaciones hacen que presente, desde una perspectiva funcional y material, problemáticas propias de los pequeños núcleos rurales afectados por la brecha digital y el riesgo de exclusión territorial.

Por ello, aun cuando no corresponda a la Diputación asumir directamente la prestación ordinaria de servicios municipales en un municipio como es el de Soria, sí resulta jurídicamente legítima su intervención complementaria como medio de cooperación, asistencia técnica, impulso institucional y coordinación interadministrativa orientado a garantizar la igualdad efectiva en el acceso a la conectividad digital.

Esta interpretación resulta además coherente con la doctrina constitucional sobre la autonomía local, configurada por el Tribunal Constitucional como una garantía institucional compatible con fórmulas de cooperación supramunicipal y con mecanismos de asistencia provincial cuando concurran razones de equilibrio territorial, eficacia administrativa o garantía de igualdad material entre ciudadanos.

La función constitucional y legal de las diputaciones provinciales no se limita a una distribución puramente formal basada en el tamaño global del municipio, sino que debe atender también a las necesidades reales de los distintos núcleos de población integrados en él. Desde esta perspectiva, el criterio poblacional de los 20.000 habitantes no puede interpretarse de forma rígida, ignorando la realidad territorial y funcional de localidades rurales que, pese a integrarse en grandes municipios, sufren déficits estructurales comparables a los de pequeños municipios aislados.

² Fuente: INE 2024



En el caso de Oteruelos, la insuficiencia de infraestructuras de telecomunicaciones y las dificultades de acceso efectivo a servicios digitales justifican la actuación cooperativa de la Diputación Provincial de León, especialmente en el marco de políticas públicas orientadas a combatir la despoblación, reducir la brecha digital y garantizar la cohesión territorial y social en el medio rural.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el acceso a la conectividad digital ha pasado a configurarse progresivamente, tanto en el ámbito europeo como en el nacional, como un elemento esencial para garantizar la igualdad material de los ciudadanos con independencia de su lugar de residencia. En consecuencia, la actuación coordinada entre Ayuntamiento, en este caso el de Soria, la Diputación y restantes administraciones competentes no constituye una opción discrecional, sino una exigencia derivada de los principios de eficacia administrativa, equilibrio territorial y servicio efectivo a los ciudadanos proclamados en los artículos 9.2, 31.2 y 103 de la Constitución Española.

Por otra parte, cabe tener en cuenta que la Comisión Europea mantiene un concepto amplio de administración electrónica, considerando que:

“La Administración electrónica es el uso de las TIC en las Administraciones Públicas, 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”.

Esta concepción respalda la idea de que la efectividad de los derechos digitales, incluyendo la participación en la administración electrónica, depende directamente de la disponibilidad de conectividad adecuada.

La obligación competencial de las administraciones públicas viene reforzada por el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que las administraciones deben promover un entorno tecnológico que haga efectivos los derechos de los particulares, incluyendo:

“a) Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.

b) Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. (...)

h) La protección de datos personales y la seguridad de los sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.



i) Otros derechos reconocidos por la Constitución y las leyes, como el derecho a la conexión digital universal, recogido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales”.

Referido 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, en las que las telecomunicaciones más que nunca se revelan como una 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 sean, 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: 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 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:**

ÚNICA: Que por parte de esa Diputación se valore la oportunidad de promover las actuaciones necesarias, incluso en formas de cooperación interadministrativa, con el fin de contribuir a solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet existentes en el en el núcleo de Oteruelos.

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