



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA
ILMO. SR. ALCALDE

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 de su municipio, 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 *“según se establece en los art 26 y 86.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, no se trata de un servicio que deba prestar el Ayuntamiento, por lo tanto, no tiene competencia para realizar las actuaciones*



solicitadas, por ello, considera que los interesados deberían dirigirse a las empresas que prestan dichos servicios con el fin de subsanar la deficiencia en la cobertura de la red.

Igualmente indicar que, si bien este Ayuntamiento presta su colaboración en todo lo posible y accede a realizar la mayoría de las actuaciones solicitadas por los Barrios de la Ciudad, siempre con el ánimo de prestar la mejor atención ciudadana, no es posible acceder a todas las solicitudes que se presentan por lo anteriormente expuesto”.

A la vista de lo informado y a pesar de que valoremos positivamente las actuaciones que esa Corporación viene desarrollando para resolver el problema descrito - la inexistencia de fibra óptica en parte de su municipio, que por otra parte ha quedado confirmada-, estimamos que la intervención prevista podría no resultar suficiente para que los vecinos del barrio de Oteruelos dispongan de una cobertura adecuada de telefonía móvil e internet. Por ello, consideramos oportuno formular una serie de consideraciones al respecto.

En primer lugar y con carácter previo, por lo que afecta al contenido de la queja, debemos subrayar que resulta indispensable destacar que los servicios de telefonía e internet, en la línea de lo puesto de manifiesto en la queja, 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, e incluso la recepción de algunos servicios públicos.

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 entendida, además, como un agravio comparativo, vulnerador de un derecho al acceso a las infraestructuras de comunicaciones, las cuales 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, abogando por 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.

Para centrar la cuestión objeto de la reclamación presentada en esta Procuraduría, hemos de recordar 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 sus propios intereses de negocio y por la rentabilidad de las inversiones que llevan a cabo.

No obstante, la normativa vigente permite al Estado imponer algunas obligaciones de servicio público en materia de telecomunicaciones, denominado Servicio Universal. 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 una Internet de banda ancha con una velocidad mínima de acceso de 10 Mbps en sentido descendente, incluyendo, entre otros, 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, como ya se ha comentado, por los propios intereses de los operadores. Con independencia de que, como se ha señalado, la competencia sobre los servicios de telecomunicaciones corresponda con carácter exclusivo al Estado, debemos recordar 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. 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 es 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; al mismo tiempo, también es cierto que las entidades locales, dentro del ámbito de sus competencias, deben 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, posibilitando el desarrollo de infraestructuras de comunicación en áreas como la que es objeto de reclamación.

La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL), reformuló el régimen competencial para los municipios, de tal forma que el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local (LRBRL), sufrió una importante modificación en relación con las competencias que pueden ejercer los municipios.

En efecto, el artículo 25.2 de la LRBRL reconoce a los municipios una serie de competencias como propias. En el tenor literal de dicho precepto no se encuentra la gestión de telecomunicaciones, habida cuenta que nunca ha sido una competencia municipal propia como tal, y sería difícil incardinar dicha gestión como parte de otras competencias a las que sí se refiere ese precepto de forma expresa. Ni siquiera la letra ñ) del mismo precepto (“Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones”) parece que esté pensada para un supuesto como el planteado en la queja. Por tanto, no estamos ante una competencia propia de los municipios, por cuanto no se encuentra detallada entre las reconocidas como tales en el citado artículo 25.2 de la LRBRL, en su nueva redacción, sino que, en su caso, sería una competencia impropia, para cuyo ejercicio deberá tramitarse el expediente al que hace referencia el artículo 7.4 del mismo texto legal, algo que no se tiene constancia de que se haya hecho en este caso.

Con todo, se ha de recordar, en relación con las cuestiones puestas de manifiesto en la queja, 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”*.

En consecuencia, se posiciona a los municipios como sujetos vinculados al derecho universal a la conexión digital, siendo, en consecuencia, competencia municipal contribuir a garantizar la efectividad de tal derecho. 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)”.

La normativa sectorial viene así a reconocer la capacidad jurídica, que no competencia, otorgada por la legislación sectorial a favor de los ayuntamientos para “facilitar el despliegue de la redes públicas de comunicaciones electrónicas” en las condiciones ut supra señaladas.

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, donde las telecomunicaciones se revelan 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: 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**:

PRIMERA: Que por parte de ese Ayuntamiento se valoren las consideraciones razonadas en el cuerpo de la presente resolución y ejerza las competencias que le son propias, proporcionando, con la mayor celeridad posible, las autorizaciones y licencias, conforme a la legalidad vigente, a fin de facilitar soluciones a los problemas de cobertura de internet en el barrio de Oteruelos.

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, así como para garantizar la prestación de determinados servicios relacionados con la seguridad y bienestar de las personas.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y 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