



EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS
ILMO. SR. PRESIDENTE

Asunto: Ausencia de cobertura de internet en 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 **631/2026**, 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 total ausencia de cobertura de internet en el municipio de XXX (Burgos).

Según las manifestaciones del autor de la reclamación, el municipio de XXX, sufre la situación derivada de estar sin ningún tipo de conexión a internet, máxime cuando a fecha de 1 de marzo de 2026 no se han iniciado las obras necesarias para llevar a cabo la instalación de fibra óptica.

Asimismo destaca que, frente a ello, en todos los municipios de alrededor ya se ha instalado la fibra y está en funcionamiento, al igual que en la cercana provincia de Palencia.

Por todo ello, solicita que, para evitar esa discriminación y la persistencia de la brecha territorial por residir en el medio rural (la denominada «España olvidada»), los habitantes de XXX puedan tener acceso a internet y disfrutar de los mismos derechos de acceso que el resto de ciudadanos de Castilla y León y del territorio español.

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 recabada la información de los servicios técnicos provinciales competentes, se ha emitido informe por la Oficina Técnica de Telecomunicaciones, de fecha 7 de junio de 2026, en el que se analiza la situación de las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones existentes en el término municipal de XXX y en sus distintas entidades de población.



De acuerdo con dicho informe, las deficiencias denunciadas en la queja responden a una situación objetiva y contrastada de insuficiencia de las infraestructuras de telecomunicaciones, que afecta a la conectividad fija, a los servicios de telefonía móvil y, en determinados puntos, a la recepción de la Televisión Digital Terrestre.

En particular, se constata la inexistencia de cobertura mediante fibra óptica hasta el hogar (FTTH) en el municipio de XXX y en las entidades de XXX, XXX, XXX y XXX. Las alternativas actualmente disponibles mediante tecnologías inalámbricas fijas presentan, asimismo, una cobertura limitada.

En cuanto a la telefonía móvil, los servicios técnicos provinciales han constatado igualmente deficiencias significativas, destacando especialmente la situación de XXX, donde se han identificado zonas sin cobertura. Asimismo, se han detectado deficiencias en determinados servicios de difusión de televisión digital terrestre, tanto en el centro reemisor de XXX como en el repetidor de XXX.

La situación descrita debe ponerse en relación con las obligaciones de despliegue asumidas en el marco de los programas estatales de extensión de la banda ancha.

Según la información técnica recabada, el núcleo de XXX y sus cuatro entidades de población fueron incluidos entre las zonas objeto de actuaciones de despliegue en el marco del programa UNICO-Banda Ancha, correspondiendo al operador adjudicatario, Telefónica de España S.A., la ejecución de las infraestructuras comprometidas.

Los servicios técnicos provinciales han constatado que las actuaciones previstas no se han materializado en los términos comprometidos, circunstancia que ha sido objeto de seguimiento por esta Diputación y que ha sido puesta en conocimiento de la Administración competente en materia de telecomunicaciones.

Debe señalarse que de conformidad a lo dispuesto en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, la Diputación Provincial no ostenta competencias operativas ni sancionadoras sobre los operadores de telecomunicaciones, ni puede imponer directamente a estos la ejecución de las obligaciones de despliegue asumidas en el marco de los programas estatales. Tales competencias corresponden en exclusiva a la Administración General del Estado (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales), de conformidad con la normativa reguladora del sector de las telecomunicaciones.

Esta delimitación competencial no ha impedido que la Diputación Provincial haya venido desarrollando actuaciones dirigidas a poner de manifiesto las deficiencias existentes y a procurar soluciones para los municipios y núcleos rurales afectados. En este sentido, los servicios técnicos provinciales han remitido formalmente las auditorías



técnicas del estado de la conectividad de banda ancha en la provincia al Ministerio competente en materia de telecomunicaciones para denunciar el flagrante incumplimiento del operador Telefónica de España S.A., exigiendo la apertura de expedientes de penalización y la inclusión prioritaria de estos núcleos en otros programas, persiguiendo el cumplimiento de los principios de equidad territorial recogidos en la Carta de los Derechos Digitales invocada en la queja.

Asimismo, se han mantenido contactos con operadores neutros de ámbito rural con el objeto de explorar soluciones alternativas de conectividad inalámbrica que permitan paliar las deficiencias existentes mientras no se produzca el despliegue de las infraestructuras de fibra óptica previstas, facilitando para ello información relativa a las infraestructuras y activos provinciales susceptibles de utilización.

A la vista de la información técnica disponible, esa Diputación considera que las deficiencias puestas de manifiesto en la queja son verídicas y han sido debidamente contrastadas por sus servicios técnicos. No obstante, de la información recabada se desprende igualmente que la ejecución material de las infraestructuras de telecomunicaciones cuya ausencia determina buena parte de las deficiencias denunciadas corresponde a los operadores adjudicatarios de los correspondientes programas estatales, bajo la supervisión de la Administración General del Estado.

En consecuencia, la falta de ejecución de dichas infraestructuras no resulta imputable a esa Institución provincial, sin perjuicio de las funciones que le corresponden en materia de asistencia y cooperación con los municipios de la provincia y de las actuaciones que pueda desarrollar ante las Administraciones y operadores competentes para contribuir a la solución de las deficiencias detectadas.

Finaliza la información remitida señalando que esa Diputación comparte la necesidad de avanzar en la eliminación de las situaciones de brecha digital que afectan especialmente a los pequeños núcleos rurales y continuará desarrollando, dentro de su ámbito competencial, las actuaciones de seguimiento, colaboración e impulso que resulten procedentes, así como trasladando a las Administraciones competentes las deficiencias que se detecten.

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 para contribuir a la adecuada resolución de la problemática descrita en la queja.



Es necesario hacer constar, con carácter previo, 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, 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 deberes 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 100 habitantes¹.

¹ Fuente: INE 2025



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.

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 las acaecidas a causa de los incendios forestales que han afectado a numerosos términos municipales de nuestra Comunidad, donde 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 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 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 la localidad de XXX 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