

Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada

Expedientes: R.7.Q/6852-6853-6854/21

Santiago de Compostela, 13 de Diciembre de 2022

Sr. alcalde:

En esta institución se iniciaron expedientes de queja como consecuencia de los escritos de tres vecinos de Anseán, ayuntamiento de Dumbría, solicitando nuestra intervención.

#### ANTECEDENTES

**PRIMERO:** En sus escritos, los interesados nos indican lo siguiente:

*“Que desde muy antiguo la línea de teléfono pasaba por la carretera DP-2308 desde A Filgueira (en su cruce con la carretera DP-2302 que va desde Brens a la Fábrica de Xeal en Dumbría) hasta el lugar de Xestosa.*

*Que en dicha trayectoria sólo existía el cableado de teléfono público en tres de los establecimientos públicos antiguamente existentes como bares:*

- 1. El existente en el XXX.*
- 2. El existente en el XXX.*
- 3. El existente en XXX.*

*Que según PR605A- Subvenciones para la extensión de redes de banda larga ultrarrápida en Entidades singulares de población para el período 2018-2020 el Consello de la Xunta de Galicia autorizó el 22 marzo 2018 la concesión a Telefónica de España S.A. de tercera línea de subvenciones del Plan Banda Larga 2020 destinada a desplegar redes ultrarrápidas en entidades de población de menos de 300 habitantes que no cuentan con cobertura ni con previsión de disponer de este servicio, dictando el 23 marzo 2018 la Agencia de Modernización Tecnológica de Galicia resolución de concesión de la subvención por una cuantía de 14.200.00 euros en el período 2018-2020.*

*Que el lugar de Anseán (Ayuntamiento de Dumbría) aparece en el listado de lugares beneficiarios de esta concesión por parte de la Xunta de Galicia con Código Esp (INE 2014) 150340201.*

*Que las viviendas de los números XXX, XXX y XXX de Anseán no se le despliega ni tendido para fibra ni para cobre, por tanto, se entiende que esta subvención no se ejecuta ni aplica por completo a esta población.*

*Que en el Ayuntamiento de Dumbría acudiendo los tres vecinos para solicitud de reclamación conjunta (documentación adjunta) responde Telefónica que en el municipio (Subvenciones 2018-2020) está despegado la fibra, pero estas tres fincas quedan fuera de despliegue porque no tenían infraestructura de cobre para llegar a ellas y que en la actualidad no hay presupuesto para despliegues antiguos.*

*Que la respuesta que facilita Telefónica al Ayuntamiento de Dumbría es totalmente incorrecta y falsa, porque en todas las fincas del citado lugar de Anseán se cableó todo nuevo, ya que nunca existió tendido de cobre excepto en los citados domicilios que era donde estaban los teléfonos públicos XXX y si disponen desde muy antiguo de línea de cobre existente.*

*Que a tenor de la respuesta de Telefónica al Ayuntamiento de Dumbría se puede poner en duda a total transparencia de la ejecución de la subvención concedida por parte de la Xunta de Galicia a la empresa Telefónica de España, ya que se ejecuta solamente en parte del lugar de Anseán quedando las viviendas con número XXX, XXX, y XXX anteriormente citadas sin que se le ejecute el tendido de cableado para la fibra óptica ni para cobre.*

*Que, si se hizo un cableado nuevo, desde nuestra humilde opinión e ignorancia entendemos que se hizo una obra nueva, pero por ello no entendemos las siguientes cuestiones:*

- 1. Quien da este permiso*
- 2. Si se da permiso para realizar el tendido para realizar el cableado a todo el lugar de Anseán, ¿por qué no se cablea en las viviendas XXX, XXX y XXX?*

*Que, el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia citado textualmente dice: "Corresponde a los poderes públicos de Galicia promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los gallegos en la vida política, económica, cultural y social".*

*Que, reafirmando el artículo anterior de nuestro Estatuto de Autonomía, la Constitución Española el artículo 1.1 coloca la igualdad como uno de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico, y en el 9.2 obliga a los poderes públicos a favorecer la igualdad personal desde un punto de vista real y efectivo, no meramente formal, en su artículo 14 encontramos su formulación: "Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social". La concepción de igualdad que tenemos es la de una igualdad real, no meramente formal, de modo que quienes se encuentren en la misma situación cuenten con los mismos derechos: es la igualdad efectiva, la equidad, la que realmente importa.*

*Que los titulares de las viviendas XXX, XXX y XXX nos sentimos discriminados por todo lo anteriormente expuesto y vemos nuestro derecho a la igualdad vulnerado con respecto al resto de los vecinos con la actuación de Telefónica ejecutando la obra de cableado de forma desigual y discriminatoria hacia nosotros y nuestras familias, con fundamentación jurídica en los dos apartados anteriormente mencionados.*

*Que, a día de hoy, vecinos que no tenían ni teléfono vía satélite (TRAC), actualmente se encuentran disfrutando del servicio de ADSL vía fibra óptica en sus domicilios.*

*Que, como ciudadanos que somos, estamos al corriente con el pago de todas las tasas de forma igualitaria, como el resto de ciudadanos.*

*Por todo ello, SOLICITAMOS:*

*Que se tome en consideración nuestra queja y se haga efectivo a la mayor brevedad posible la subsanación del problema y se ejecute el cableado de fibra para nuestras viviendas (Nº XXX, XXX y XXX) de forma gratuita al igual que para el resto de vecinos de esta localidad.*

*Que si no es tenida en cuenta la solicitud hecha en el punto anterior se retire la subvención concedida por parte de la Xunta de Galicia a la empresa Telefónica España”.*

**SEGUNDO:** Ante esto, requerimos informe a la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA), Telefónica y Ayuntamiento de Dumbría.

**TERCERO:** Acusamos recibo del informe de la AMTEGA, que fue registrado en esta institución con fecha de 30 de junio de 2021. En el informe trasladado por dicha agencia se indica lo siguiente:

*“Que, es el Estado la administración competente en materia de telecomunicaciones y quien cuenta actualmente con los principales fondos europeos para la puesta en marcha de iniciativas que incrementen la cobertura de redes de telecomunicaciones en todo el territorio español.*

*Así, el Gobierno central acaba de anunciar el nuevo Programa de Universalización de infraestructuras Digitales para la Cohesión (Programa UNICO) enmarcado en el Plan para la Conectividad y las infraestructuras Digitales de la Sociedad, la Economía y los Territorios, aprobado a finales de 2020 junto con la Estrategia de Impulso al Desarrollo de la Tecnología 5G que cuentan ambos con una dotación presupuestaria de más de 4.300 millones de euros.*

*Con todo, la Xunta de Galicia también puso en marcha en el año 2015 el Plan de Banda Ancha 2020 gracias al cual, se desplegaron redes de fibra óptica en Galicia de forma complementaria a las actuaciones del Estado de años anteriores. A este respecto, en el núcleo de Anseán se subvencionó por parte de la Xunta el despliegue de la fibra al operador Telefónica, como bien indican en el escrito que nos aporta.*

*No obstante, para poder analizar el caso, necesitaríamos que el remitente de la queja trasladara a la Oficina del Plan de Banda Ancha, a través del correo electrónico [oficina.bandalarga@xunta.es](mailto:oficina.bandalarga@xunta.es), las localizaciones concretas donde no existe la posibilidad de contratar el servicio de fibra óptica, indicando las coordenadas o las referencias catastrales.*

*Esta información será trasladada al operador de telecomunicaciones para analizar la situación y poder remitirle una respuesta con mayor detalle”.*

**CUARTO:** Acusamos recibo del informe del Ayuntamiento de Dumbría, que fue registrado en esta institución con fecha de 07 de julio de 2021. En el informe acercado por dicho ayuntamiento se indica lo siguiente:

*“El día 18/05/2021 se presentan en el ayuntamiento personalmente o mediante representación XXX, XXX, y XXX, en relación con la línea de fibra óptica que se acaba de instalar en el lugar de Anseán, parroquia de Buxantes. Son recibidos por el Agente de Empleo y Desarrollo Local (AEDL) de este ayuntamiento de Dumbría. Hacen constar por escrito que sus viviendas con los números XXX, XXX, y XXX del lugar de Anseán fueron excluidas de la fibra óptica. El AEDL hace traslado de la reclamación al Asesor Personal de Telefónica quien le facilita la dirección a la que tiene que remitir el escrito: [direcciongeneralgalicia@telefonica.com](mailto:direcciongeneralgalicia@telefonica.com). Hecho este trámite los contestan por e-mail XXXX-Att. Institucional VIP 981183800 literalmente "Hola, por lo que vemos el municipio está desplegado (Concursos 2018), pero estas tres fincas quedaron fuera del despliegue porque no tenían infraestructura de cobre para llegar a ellas. En la actualidad no hay presupuesto para despliegues antiguos”.*

*Desde el ayuntamiento consideramos que la brecha digital sigue persistiendo: Quedan sin fibra óptica viviendas y lugares que de facto actúan como un único núcleo poblacional, caso de Xestosa y Anseán. En el mismo sentido dejamos constancia de que esta circunstancia se está produciendo, con carácter general, en el resto de las poblaciones del ayuntamiento de Dumbría. En resumen, se mantiene la discriminación entre vecinos de un mismo lugar y la discriminación entre lugares que forman un mismo núcleo poblacional”.*

**QUINTO:** con fecha 29 de junio de 2021 acusamos recibo del informe de Telefónica. Dicha compañía se indica lo siguiente:

*“Las 3 están en cobertura:*

- ❖ *XXX – Localización: LG ANSEÁN, 15151 DUMBRIA (A Coruña) - En cobertura.*
- ❖ *XXX – Localización: LG ANSEÁN, 15151 DUMBRIA (A Coruña) - En cobertura.*
- ❖ *XXX – Localización: LG ANSEÁN XXX. 15151 DUMBRIA (A Coruña) - En cobertura.*

*Que los vecinos hagan sus peticiones al 1004 y en caso que no se puedan instalar podremos ver que ocurre en las órdenes de instalación que se generen y para esta consulta necesitaré el DNI y el CIF de cada solicitante “.*

**SEXO:** En la fecha del 28 de octubre de 2021, XXX, en representación de los vecinos de las viviendas afectadas, aportan nueva información, nos indican de manera literal:

*“Al llamar al 1004 para solicitar la fibra, nos dicen que en la Aldea de Anseán (Ayuntamiento de Dumbría) no existe fibra.*

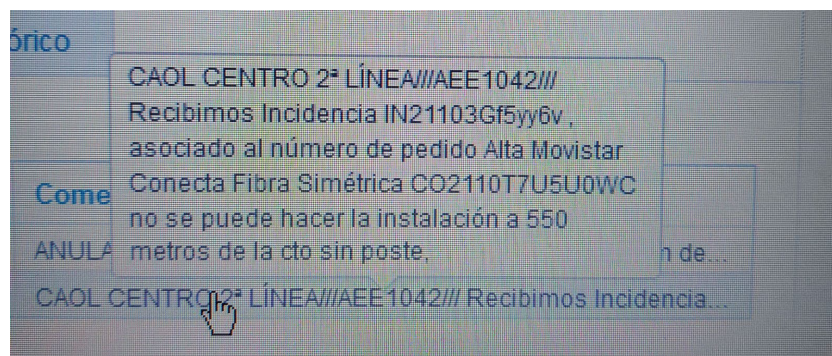
*Después de facilitar el número de teléfono de un vecino que tiene fibra, admiten que sí existe. Nos dicen que van a averiguar qué es lo que pasa y qué pueden hacer y que nos llamarán el viernes, pero ya no vuelven a contactar con nosotros. Esto se repitió varias veces la llamada, pero sin ninguna solución al respecto.*

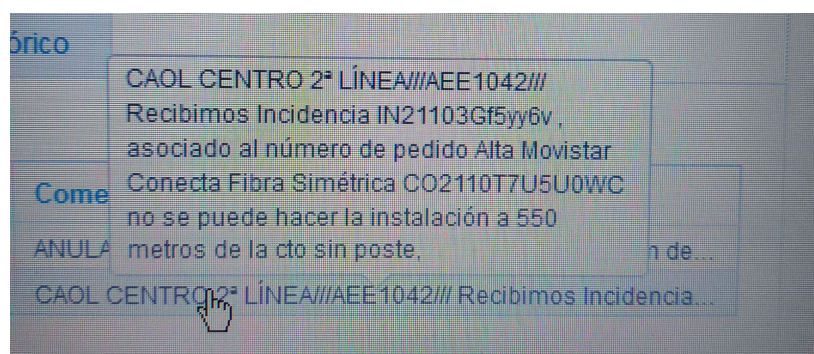
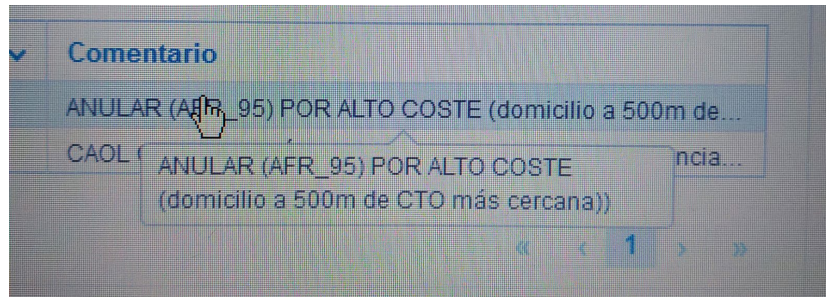
*Vamos a una tienda física de Movistar y conseguimos hacer la solicitud para la casa nº X titularidad de XXX. A los pocos días viene un técnico para hacer la instalación en la vivienda y dice que falta tendido y no puede hacerlo, que pasa el parte y que ya nos dirán, pero que es algo que tarda.*

*En el domicilio con número X titularidad de XXX se abre solicitud desde tienda física y solamente admiten cobertura 3G, cuando los vecinos de al lado tienen todos fibra como pusimos de manifiesto en reiteradas ocasiones, siendo esta vivienda la primera afectada sin fibra.*

*El domicilio con número X titularidad de XXX, siendo la más alejada, que respuesta podríamos esperar si las dos casas anteriores más cercanas dan una solución negativa y discriminatoria con respecto al resto de vecinos, porque 28 casas tienen derecho a fibra y las 3 nuestras no.*

*El pedido del domicilio número X (titularidad de XXX) se le termina anulando el pedido y como prueba de ello después de acudir a tienda física envío foto de la respuesta de telefónica con motivo de la anulación “.*





**SÉPTIMO:** Ante eso requerimos informe complementario a la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA) que ya nos lo remitió y fue registrado en esta institución con fecha de 15 de noviembre de 2021. En el informe aportado por dicha agencia se indica lo siguiente:

*“Que, es el Gobierno de España la administración competente en materia de telecomunicaciones, y además, la que cuenta con los principales fondos europeos para la financiación y puesta en marcha de iniciativas que incrementen la cobertura de redes de telecomunicaciones en el territorio español, y por consiguiente en Galicia.*

*No obstante, desde la Xunta de Galicia se realizó una consulta al operador Telefónica respecto de la instalación de fibra óptica en las direcciones Anseán XXX, XXX, y XXX.*

*En respuesta a dicha consulta, el operador nos comunicó que existía un problema con el registro de las direcciones en su sistema, informándonos que la problemática ya está solucionada.*

*A este respecto, con el objeto de analizar en mayor detalle este caso y poder hacer seguimiento junto con el operador, los ciudadanos deberán realizar una solicitud del servicio de fibra a Telefónica y posteriormente facilitarnos el código de la solicitud (así como el DNI).*

*Puede remitir esta información a la Oficina de Banda Ancha de la Amtega, a través del correo electrónico [oficina.bandalarga@xunta.gal](mailto:oficina.bandalarga@xunta.gal). Los datos serán trasladados a Telefónica para hacer seguimiento y verificar la disponibilidad de la cobertura”.*

**OCTAVO:** En fecha de 16 de noviembre de 2021, XXX, en representación de las tres direcciones, se dirige a una oficina del operador Telefónica para solicitar el alta en el servicio de fibra óptica de dicho operador, y hecha la misma, la acredita aportándonos una copia del contrato por mensaje de WhatsApp el mismo día.

**NOVENO:** A la vista de la información aportada requerimos un nuevo informe complementario a la AMTEGA que ya nos lo remitió y fue registrado en esta institución con fecha de 27 de diciembre de 2021. En el informe aportado por dicha agencia se indica lo siguiente:

*“Que, es el Gobierno de España la administración competente en materia de telecomunicaciones, y además, lo que cuenta con los principales fondos europeos para la financiación y puesta en marcha de iniciativas que incrementen la cobertura de redes de telecomunicaciones en el territorio español, y por consiguiente en Galicia.*

*No obstante, desde la Xunta de Galicia se realizó una nueva consulta al operador Telefónica respecto de la instalación de fibra óptica en las direcciones Anseán XXX,XXX y XXX, solicitando información sobre el estado del incidente IN2111vplxftmc.*

*En respuesta la dicta consulta, el operador les comunicó que esta zona ya se encuentra en cobertura y están actualmente analizando se existe algún problema que impida la instalación del servicio en las viviendas.*

*Con todo, si la mediados de enero el interesado en el servicio no ve resuelta su incidente por parte de Telefónica, puede ponerse en contacto con la Oficina de Banda Ancha de la Amtega, a través del correo electrónico oficina.bandalarga@xunta.gal o del teléfono 981 957868. En esta oficina le solicitarán la información necesaria para poder consultar de nuevo al operador e intentar concluir el estado del servicio en estas ubicaciones.”*

## ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en los informes de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA), el ayuntamiento de Dumbría y la empresa Telefónica, resulta conveniente realizar las siguientes consideraciones:

**PRIMERA:** El lugar de Anseán (Ayuntamiento de Dumbría) aparece en el listado de lugares beneficiarios de la subvención de la Xunta de Galicia con Código Esp (INE 2014) 150340201, Subvenciones para la extensión de redes de banda ancha ultrarrápida en Entidades singulares de población para el período 2018-2020. El Consello de la Xunta de Galicia autorizo el 22 marzo 2018 la concesión a Telefónica de España S.A. de tercera línea de subvenciones del Plan de

Banda Ancha 2020 destinada a desplegar redes ultrarrápidas en entidades de población de menos de 300 habitantes que no cuentan con cobertura ni con previsión de disponer de este servicio.

**SEGUNDA:** Si bien esto se estableció así, a las viviendas de los números XXX, XXX y XXX de Anseán no se le despliega tendido para fibra y, por tanto, se entiende que esa subvención no se ejecuta ni aplica por completo a dicha población.

En el informe que presenta el ayuntamiento de Dumbría se constata que se hizo gestión ante Telefónica, empresa que responde al ayuntamiento que las tres fincas quedaron fuera del despliegue porque no tenían infraestructura de cobre para llegar a ellas (cuestión errónea, porque según los interesados eran precisamente las únicas que contaban con cobre) y que en la actualidad no hay presupuesto para despliegues antiguos. La misma empresa en la respuesta que aporta a nuestra institución traslada que los interesados hagan su petición al teléfono 1004, y *“en caso que no se puedan instalar podremos ver qué ocurre en las órdenes de instalación que se generen”*.

Comunicadas todas estas incidencias a AMTEGA, la agencia se brinda a hacer la gestión ante Telefónica una vez conozca todos los datos, sin que por ahora haya habido ningún avance en este asunto.

**TERCERA:** Se observan varias contradicciones en los distintos informes: en relación con si había fibra o no en los lugares objeto de la reclamación, de hecho a uno de los reclamantes incluso se le tramitó el alta, anulando posteriormente la actuación; también se cuestiona la suficiencia de la subvención para cubrir la totalidad de la zona a cubrir... para finalmente encontrar el resultado de tres direcciones sin cobertura -cuando estaba prevista la misma en la subvención concedida- y sin razón objetiva que justifique dicha exclusión.

**CUARTA:** Es preciso destacar, en relación con el medio rural, la necesidad de igualdad de oportunidades y de garantizar los derechos efectivos en todo el territorio, sin importar dónde se viva. Por lo tanto, es preciso impulsar y asegurar una apropiada prestación de servicios básicos a toda la población en condiciones de equidad.

En el despliegue objeto de la presente queja, el operador designado para la prestación fue Telefónica, que está obligada a prestar el servicio a cualquier ciudadano que lo solicite con independencia de su localización geográfica, con una calidad predeterminada y un precio asequible, y cada operador puede elegir la solución más eficiente para prestar el servicio.



La competencia estatal en materia de telecomunicaciones es exclusiva, de conformidad con el establecido en el artículo 149.1.21º de la Constitución y en los artículos 149.1.1º y 149.1.13º del texto constitucional, 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 los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y para la determinación de las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica

Ahora bien, pese a la atribución de competencias al Estado, la Administración autonómica, principalmente, y por lo que se refiere al medio rural, los ayuntamientos, pueden y deben coadyuvar realizando actuaciones mediadoras con las operadoras personales para alcanzar el objetivo último de acceso universal a las telecomunicaciones en unas condiciones.

El Estado puede establecer obligaciones de servicio público a los operadores, bajo determinadas condiciones, como es el caso del servicio universal, del que forman parte a conexión a internet de banda ancha con una velocidad de 10 Mbps de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 11/2022 de 28 de junio General de Telecomunicaciones.

**QUINTA:** A mayor abundamiento, en el artículo 57 de dicha ley se recoge el “Principio de no discriminación” que establece que *“Los operadores que instalen o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público no aplicarán a los usuarios finales ningún requisito diferente ni condiciones generales de acceso o uso de redes o servicios ni de utilización de los mismos por motivos relacionados con la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del usuario final, a menos que dicho trato diferente se justifique de forma objetiva.”*, por lo tanto la actuación llevada a cabo en los números XXX,XXX y XXX de Anseán no tiene ninguna justificación.

## CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese ayuntamiento la siguiente **sugerencia doble**:

**1) Que, en aplicación del principio de coordinación, se valore desde la administración autonómica actuar conjuntamente con la administración local para lograr el control de la instalación del servicio de fibra óptica por los operadores, evitando disfunciones y lograr así los objetivos previstos en las actuaciones.**

**2) Que se valore informar a todos los implicados en la ejecución del servicio, del desarrollo y de los incidentes de las actuaciones.**

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también se es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, si formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada a lo sugerido, la Valedora do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del consejero del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando la Valedora do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Le saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo