SENADO
XIV LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA 109.114
31/08/2021 11:45

SECRETARIA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/41599 30/06/2021 103812

AUTOR/A: MULET GARCÍA, Carles (GPIC)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se señala que conforme a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (artículos 25 y siguientes), determinados servicios básicos, como la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija para la prestación del servicio telefónico y del servicio de acceso a Internet de banda ancha a 1 Mbps, se incluyen dentro del Servicio Universal. El acceso a los mismos se garantiza por el operador designado, TELEFÓNICA DE ESPAÑA (que opera con la marca comercial de Movistar), a cualquier ciudadano que lo solicite, independientemente de su localización geográfica, con una calidad determinada y en condiciones de precio asequibles.

Las obligaciones del operador designado son tecnológicamente neutras, debiendo en cada caso elegir la solución más eficiente desde la óptica del servicio universal, cuyo coste neto es sufragado por los operadores con mayor cuota de mercado. Este principio de "neutralidad tecnológica" impide obligar al operador a atender las solicitudes de acceso a la red con una tecnología concreta (por ejemplo, una red física de cable), siendo admisible cualquier solución que garantice las prestaciones incluidas dentro del servicio universal. Esto incluye la posibilidad de instalar accesos inalámbricos, siempre que se garanticen las prestaciones.

Por otro lado, al ser el servicio universal un derecho de los usuarios, en caso de que alguno de ellos tenga dificultades para obtener de Telefónica/Movistar cualquiera de las prestaciones garantizadas por dicho servicio, puede presentar reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, a fin de que una vez instruido el oportuno expediente se dicte la resolución que proceda en derecho. Si esta resolución fuese favorable al usuario, ordenará al operador involucrado a adoptar el comportamiento que en ella se especifique.

Conforme a los datos publicados por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones[1], en 2020 tan solo el 0,2% de las reclamaciones sobre servicios fijos se referían al servicio universal (lo que además supone un descenso respecto al año anterior, que representaron el 0,6%).

En relación con el Centro de Mas Noguera, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales ha requerido información a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, informándose por parte de esta de lo siguiente:

1. La línea telefónica del centro fue dada de baja temporalmente en el momento de cierre de la línea tradicional de cobre que le daba servicio.

2. Con posterioridad, en fecha de 25 de junio de 2021, el centro ha recuperado el servicio debido a que TELEFÓNICA le ha instalado un acceso fijo radio, esto es, le está prestando el servicio mediante un acceso inalámbrico.

3. Este acceso debe proporcionar las prestaciones incluidas dentro del servicio universal, es decir, el acceso al servicio telefónico fijo y a Internet a 1 Mbps de descarga.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA está obligada a medir la calidad de servicio en la prestación del servicio universal conforme a los parámetros que se regulan en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio. Los resultados son remitidos a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales para su control y análisis, de modo que las desviaciones pueden ser sancionadas.

Los posibles incumplimientos de las obligaciones de servicio universal por el operador serían objeto de sanción por parte de la Secretaría de Estado.

Madrid, 31 de agosto de 2021

1 https://usuariosteleco.mineco.gob.es/quienes-somos/datos-informes-oficina/Paginas/datos-informes.aspx

SENADO
XIV LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA 103812
30/06/2021 07:36

Expediente:
684/041599

PREGUNTA ESCRITA

(Artículo 160 del Reglamento del Senado)

AUTOR: MULET GARCÍA, CARLES (GPIC)

D. CARLES MULET GARCÍA, Senador designado por las Corts Valencianes, del GRUPO PARLAMENTARIO DE IZQUIERDA CONFEDERAL (ADELANTE ANDALUCÍA, MÉS PER MALLORCA, MÁS MADRID, COMPROMÍS, GEROA BAI Y AGRUPACIÓN SOCIALISTA GOMERA), al amparo de lo previsto en los artículos 160 y 169 del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta con respuesta escrita:

El Mas de Noguera es un centro pionero de educación ambiental y agroturismo con 40 años de vida situado en Caudiel (Castelló), un punto de encuentro en que se han generado múltiples iniciativas y decenas de puestos de trabajo al medio rural. Un espacio totalmente consolidado después de muchos años de un gran esfuerzo. Por sus instalaciones han pasado miles y miles de personas de varias generaciones que se han familiarizado de una forma vivencial con termas como por ejemplo agricultura ecológica, energías renovables, sostenibilidad o consumo responsable.

A comienzos de la década del 1990, con la ayuda de la Diputación de Castelló y de Telefónica (todavía empresa pública), se llevó la línea telefónica en el Mas de Noguera, que desde entonces ha tenido servicio telefónico y acceso a internet.

Ha funcionado hasta el pasado 12 de marzo, cuando un burofax de Movistar anunciaba que la compañía dejaba de prestar servicio mediante las redes de comunicación tradicional de cobre, como la del Mas de Noguera. En el documento, se expresaba la voluntad de la compañía de «continuar ofreciéndote lo mejor servicio con una tecnología alternativa» y de «conservar el número de teléfono actual con las debidas garantías de calidad, permanencia, continuidad y disponibilidad».

Sin embargo, Movistar no ha cumplido su prometida. Los técnicos que ha enviado «han afirmado sobre el terreno que las alternativas propuestas por Movistar no eran viables y que se tendría un servicio de comunicaciones muy pobre». Desde entonces, la cooperativa ha intentado de manera infructuosa en múltiples ocasiones que Movistar le ofreciera una solución. Pero no ha habido ninguna respuesta. «Cada llamada ha sido atendida por una persona, no hemos podido hablar con responsables, han puesto excusas y han hecho propuestas vagas, sin encontrar la mínima comprensión en nuestra creciente preocupación», han explicado los

responsables del Mas de Noguera.

El día 17 de junio, Movistar cortó la línea y eliminó el número de teléfono del centro, el medio de contacto con todos sus clientes y proveedores y conocidos, y el acceso a internet.

Este ejemplo muestra el efecto que ha tenido la privatización de Telefónica, donde ha dejado el servicio público para centrarse solamente en el negocio lucrativo, dejando a miles de usuarios del mundo rural desatendidos. Esto cierra las puertas a la vertebración del territorio y a iniciativas de vida en el medio rural.

Por ello se pregunta el Gobierno, ¿Qué medidas va a adoptar el Gobierno para garantizar el servicio telefónico digno a todo el término municipal de Caudiel en concreto, y en general en el mundo rural apartado?

Firmado electrónicamente por:
CARLES MULET GARCÍA
Fecha Reg: 30/06/2021 07:36 Ref.Electrónica: 127390 -