



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/55690

24/06/2021

138216

**AUTOR/A:** GUIJARRO GARCÍA, Txema (GCUP-ECP-GC); SAAVEDRA MUÑOZ, Marisa (GCUP-ECP-GC)

#### 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<sup>1</sup>, 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

<sup>1</sup> <https://usuariosteleo.mineco.gob.es/quienes-somos/datos-informes-oficina/Paginas/datos-informes.aspx>

