

### 1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

Ya hemos señalado en informes anteriores que, pese a que la prestación de servicios de operadores de telefonía y acceso a Internet suele representar el sector más reclamado ante las asociaciones de personas consumidoras y las propias Administraciones de consumo, lo cierto es que la Institución tramita un menor volumen de quejas en esta materia, en comparación con otros servicios de interés general.

Por otro lado, en muchas ocasiones no admitimos las quejas a trámite al deducirse de su relato que no se presentó reclamación previa ante la propia compañía. En otras ocasiones dirigimos nuestra actuación a la administración pública de consumo que haya tramitado la reclamación, si no se recibe respuesta en plazo.

Las quejas recibidas en esta materia se concretan en **disconformidad con la facturación** (quejas **20/4352**, 21/0515, 21/0976, 21/1506, 21/1805, 21/2427, 21/4440, **21/4599**, 21/5842, 21/7519); dificultades en **operaciones de alta/baja o portabilidad** (queja 20/4672); y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 21/2206, 21/7113, 21/4603).

En algunos casos la queja tenía lugar tras producirse alguna avería que se traducía en ausencia total de línea telefónica, lo que presenta especial problema para las personas mayores con teleasistencia (queja 21/5513).

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar, de acuerdo con el convenio suscrito con esta entidad, estaba motivada por la ubicación o estado de conservación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 20/6331, 20/8406, **21/0430**, 21/2017, 21/2802).

Un asunto que está presentando mayor conflictividad es el de las personas que no pueden acceder al servicio de Internet a través del canal deseado, normalmente fibra óptica, bien por negativa de vecinos a conceder permiso de paso a la empresa de telecomunicaciones, por dificultad en el acceso a las instalaciones de conexión necesarias o bien porque aún no se ha desplegado el recurso en la zona o localidad de residencia (quejas 20/8645, 21/0039, 21/4491, 21/5251 y 21/7157).

Muy vinculado con la posibilidad de acceso a los servicios de telefonía se encuentra el **abono telefónico**, ya que ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, asignado a Telefónica como prestadora del servicio universal de telecomunicaciones. Durante los dos últimos años hemos podido conocer que algunas operadoras de telefonía ofrecían paquetes de tarifas sociales para facilitar la conectividad a familias vulnerables.

La propuesta de ampliar el abono telefónico a los paquetes de telefonía ya fue impulsada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMC) en 2017 y en la programación del Gobierno actual se barajaba la posibilidad de incluir en el abono social telefónico las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para colectivos vulnerables.

A falta de desarrollo de solicitudes por las Comunidades Autónomas, parece que estas previsiones se concretarán en el **programa Único de impulso a la conectividad**, para el que se han presupuestado fondos destinados, entre otros, a un bono social que permita contratar o mejorar la conexión a banda ancha fija, con una velocidad mínima de 30 Mbps, para personas o familias identificadas como vulnerables.

Al respecto debemos recordar que esta Institución viene advirtiendo acerca de la falta de universalidad de los servicios de telecomunicaciones, en particular por los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales.

Desarrollamos en el apartado siguiente estos asuntos por la especial relevancia que presentan actualmente, englobados bajo la denominación común de brecha digital.

#### 1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que



presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

**Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes** y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles para salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "**Brecha digital. La nueva exclusión**", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título "**Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

Un reconocimiento que, a nuestro juicio, debe tener un rango normativo suficiente para constituir una verdadera garantía frente a posibles vulneraciones de este derecho y para conformar un auténtico derecho

subjetivo. Y esto solo puede conseguirse con un reconocimiento de este derecho a nivel constitucional y estatutario.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Mientras estas propuestas se convierten en una realidad, las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución. Destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en la que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a Internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Entre las quejas tramitadas en 2021 por este motivo podemos reseñar las siguientes:

- Queja 20/8645, problema de conexión en una calle de Mairena del Aljarafe (Sevilla) al negarse los vecinos al despliegue aéreo de la fibra óptica por existir redes subterráneas para este fin.
- Queja 21/0039, problema de conexión en un barrio de Sevilla de viviendas unifamiliares al negarse un vecino a dejar pasar el cableado por su fachada.
- Queja 21/3009, planteada por una urbanización de La Zubia (Granada) que había sido dejada de lado cuando se desplegó la fibra óptica en el municipio.
- Queja 21/3531, en la que un vecino de Umbrete (Sevilla) denunciaba que la fibra óptica no llegaba hasta su domicilio por una obstrucción en la canalización subterránea que debía permitir el paso del cableado.
- Queja 21/4491, en la que una comunidad de propietarios de Jerez de la Frontera (Cádiz) denunciaba la falta de conexión de su edificio a las líneas de fibra óptica desplegadas en el municipio.
- Queja 21/4603, en la que una vecina de Isla Mayor (Sevilla) denunciaba los continuos cortes que se producían en la línea de fibra óptica impidiendo un uso normal de Internet.
- Queja 21/5251, en la que un matrimonio mayor denunciaba las dificultades para conseguir una conexión de fibra óptica en su vivienda de Matalascañas (Huelva).
- Queja 21/7364, presentada por los vecinos de una zona rural próxima a Facinas (Cádiz) tras verse excluidos del despliegue de fibra óptica en su municipio.
- Queja 21/7816, en la que diversas asociaciones de la barriada de Cuevas de Guadix (Granada) solicitaban el despliegue de fibra óptica.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado "servicio universal", legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a Internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la "despoblación".

Entendemos que en estas zonas es esencial favorecer la inclusión social de la población y adoptar medidas que impidan que se agraven situaciones de exclusión y brecha digital. Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con



riesgo de despoblación y requiriendo al colaboración de la Compañía Telefónica Movistar para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en el Polígono Sur, una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

*"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.*

*(...)La Sala y demás dotaciones del CAIT, como es el IOA (punto de Información, Orientación y Asesoramiento) y los 8 gabinetes y despachos funcionan a través de Internet, como todo, hoy, en esta sociedad moderna y muy dependiente de la tecnología.*

*(...)En la Fundación estamos realmente satisfechos y sanamente orgullosos por haber hecho una fuertes inversiones en esta población tan vulnerable, marginal y marginada y lamentamos, profundamente, que esa sociedad tecnológica no haya llegado a esta zona.*

*Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.*

*Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de Comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.*

*No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural.*

*Esta Fundación trabaja, incansablemente, para hacer iguales a aquellos que son diferentes. Le ruego intermedie o eleve a Telefónica estas circunstancias para que cese esa discriminación y la igualdad de derechos sea un hecho y no un deseo."*

Aunque por las razones ya expuestas anteriormente, no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esta barriada de Sevilla decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que la misma ponía de manifiesto como una las zonas mas desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Esta Institución está convencida de que cualquier expectativa de mejora y progreso en esta zona tan desfavorecida pasa por dotar a la misma de infraestructuras, instalaciones y equipamientos que, no solo le permitan acceder a las mismas oportunidades que ya disfruta la población asentada en otras zonas, sino que además le otorguen una cierta ventaja competitiva respecto de otras zonas con mejores indicativos socio-económicos.

Por este motivo, nos dirigimos a la Compañía Telefónica Movistar a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esta tecnología de las zonas ubicadas dentro del Polígono Sur de Sevilla que aun

carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

### 1.14.2.1.5. Servicios de transporte

En este apartado nos referimos específicamente a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente.

Como continuación de las quejas recibidas el año pasado por la cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo, a causa de la declaración del estado de alarma o por incidencias relacionadas con las medidas de restricción adoptadas, en 2021 se recibieron algunas quejas por falta de pago de los correspondientes importes pese a que las compañías habrían admitido la reclamación o, incluso, existiendo resolución favorable de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Así ocurría en las quejas 20/7954, 21/0507, 21/1807, 21/3505, 21/3909, 21/5781, 21/8810.

En estos casos nos limitamos a trasladar la información que publica la página web de AESA, en la que se aclaran los procedimientos de reclamación. En caso de optar por presentar reclamación ante el servicio de consumo correspondiente al domicilio de la persona que nos presentaba queja, nuestra intervención solo procede si no obtuviera respuesta en el plazo establecido o se produjese otra irregularidad en la actuación administrativa. En el supuesto de haberse producido la intervención de la AESA tenemos que recordar que su supervisión corresponde al Defensor del pueblo estatal.

En este apartado nos parece oportuno destacar la queja 21/6416, tramitada ante una empresa de transportes interurbanos por carretera con sede en Huelva. El contenido de la queja se refería a la remisión a un teléfono 902 para obtener información sobre horarios de líneas. Se añadía la anómala circunstancia de que, al marcar el número de tarificación especial, contactaba con una empresa de alarmas y seguridad y se le pretendía realizar una oferta comercial.

Solicitamos aclaración a la empresa de transportes acerca del posible incumplimiento de las disposiciones impuestas por la normativa de protección de consumidores respecto a la atención telefónica en servicios de carácter básico de interés general (art. 3 del [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre](#)).

La empresa justificó que debía tratarse de algún problema telefónico o error en centralita y, en cuanto al uso de un teléfono 902, aducía que se conservaba por estar centralizado pero se redirigía a un número local, por lo que la llamada tendría el coste de ésta. Al insistirles acerca de la falta de un teléfono de atención al consumidor gratuito, la empresa se contradecía al señalar que el teléfono de atención al público era gratuito pero citaba un teléfono con coste de llamada local.

El tema nos parece de interés, por lo que seguiremos insistiendo acerca de la obligatoriedad de facilitar un teléfono gratuito de acuerdo con las nuevas disposiciones de aplicación a servicios de interés general. Del mismo modo nos planteamos la oportunidad de desarrollar alguna actuación a fin de comprobar el grado de cumplimiento de dicha medida por parte de las empresas obligadas.

### 1.14.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a nuestra actividad de supervisión de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras, en el desarrollo ordinario de su labor de tramitación de hojas de reclamaciones y en materia sancionadora.

Con carácter general, muchas de las quejas que tramitamos ante los distintos servicios de consumo, ya sean de la Junta de Andalucía o adscritos a las entidades locales, se refieren a falta de información sobre la gestión desarrollada tras la presentación de una reclamación (quejas 20/6391, 20/7555, 20/8302, 21/3886, 21/4822, **21/4866**, 21/4880, 21/5326 y 21/7765).