



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y ORDENACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

JOSÉ LUIS DÍEZ ILLERA
Alcalde de Bernardos
Plaza Mayor, 1
40430 BERNARDOS. SEGOVIA

Con fecha 24 de enero de 2020, se ha recibido en esta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, escrito del Ayuntamiento de Bernardos, provincia de Segovia, relativo a las interrupciones en los servicios de telefonía fija, móvil, e internet, producidas en dicho municipio.

Esta Secretaría de Estado requerido a los tres operadores principales, MOVISTAR-TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., ORANGE ESPAGNE, S.A.U., y VODAFONE ESPAÑA, S.A., para que aporte información lo más precisa posible sobre los hechos acaecidos y las circunstancias que los rodearon, al efecto de valorar el impacto de la referida interrupción. En contestación a dicho requerimiento, los operadores nos han informado lo siguiente:

Movistar reconoce, en cuanto a la telefonía fija e internet, una incidencia entre los días 5 y 11 de diciembre de 2019, por avería de una de las tarjetas de línea que dan servicio de banda ancha en la localidad La avería afectó únicamente al servicio de banda ancha (ADSL), no habiendo afectación en ninguno de estos días del Servicio de Voz Fija (STB).

En cuanto a la telefonía móvil, Telefónica tiene constancia de una incidencia entre el día 5 de diciembre de 2019 y el 3 de febrero de 2020, afectando únicamente a la tecnología 3G, estando disponible al público las coberturas 2G, y 4G. El operador informa que, en ningún caso, se llegaron a desencadenar las indemnizaciones automáticas previstas en el artículo 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo y la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio.

Orange manifiesta que el inicio de la incidencia se sitúa en torno al día 17 de enero de 2020, con degradación de la calidad en la accesibilidad al servicio de voz y datos en movilidad, la cual se prolongó hasta el 23 de enero de 2020. La causa de la incidencia fue el daño sufrido en la infraestructura soporte de antenas de telefonía, debido a inclemencias meteorológicas que afectaron la zona en esas fechas y que provocaron la caída de un soporte con paneles y cabezas remotas sobre la parábola de Orange, lo que incidió en la prestación del servicio.ç

El número de líneas posiblemente afectas por la incidencia se cifra en un total de 74, que al asociarlas a un NIF permiten hablar de 50 posibles clientes afectados de este operador, por lo que se ha procedido a calcular en cada caso, y a aplicar la indemnización legal correspondiente, que asciende a un total de 1.056,15 €.

c/ Poeta Joan Maragall, 41
28071 Madrid



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y ORDENACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Vodafone informa que el servicio se ha mantenido estable durante estos meses, y únicamente se han registrado indisponibilidades de mínima duración, relacionadas con el cambio de antenas y equipos que se ha llevado a cabo en dicho municipio, con la finalidad de actualizar los mismos y mejorar el servicio.

Durante las fechas del 5 al 11 de diciembre de 2019 Vodafone no observó problemas en 4G ni en 2G, y termina informando de que durante los días 22 y 23 de enero de 2020 realizó labores de cambio de antenas para mejorar la cobertura, produciéndose indisponibilidades menores durante el cambio.

Por último, le comunico que, con independencia de lo que informan los operadores, 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, establece en sus artículos 15 y 16 el derecho de los usuarios a ser indemnizados por la interrupción temporal, respectivamente, del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet. Cuando la cuantía sea superior a un euro, el operador está obligado a practicar la compensación en la siguiente factura, sin necesidad de petición por el cliente.

Una vez agudado un período prudencial, en función de los períodos de facturación del operador, los afectados que pudieran no haber sido compensados pueden presentar reclamación individualizada, toda vez que individualizados y personalizados serán también los expedientes que se sustancien. Los usuarios pueden encontrar más información sobre sus derechos y la presentación de reclamaciones en la página web <http://www.usuarioteleco.gob.es/> o llamando al teléfono 911814045 o 901336699.

Firmado digitalmente por Ramón Pérez de Vargas Sánchez de Castro, Subdirector General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones