



MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

SECRETARÍA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURAS DIGITALES
Y SEGURIDAD DIGITAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
Y SERVICIOS DIGITALES

VÍCTOR RODRÍGUEZ SANZ
Alcalde-Presidente de Arcones

Con fecha 08/07/2026 ha tenido entrada en esta Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales escrito procedente del Ayuntamiento de Arcones, provincia de Segovia, relativo a la cobertura de telefonía móvil en el municipio. Siguiendo instrucciones del Secretario General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales y Seguridad Digital, le comunico lo siguiente:

En primer término, debo manifestarle que en España, de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2022, de 29 de junio, General de Telecomunicaciones, los servicios de comunicaciones electrónicas están liberalizados y se prestan en condiciones de libre mercado, pudiendo ser prestados por cualquier operador que cumpla las condiciones establecidas legalmente. Por lo tanto, el despliegue de redes se lleva a cabo por los propios operadores de acuerdo con sus propias estrategias técnicas y comerciales.

En este marco legal, tanto por parte de la Administración como en el ámbito de la Unión Europea, se está trabajando para fomentar la acción de los operadores e impulsar la prestación de servicios innovadores. Adicionalmente, se han destinado ayudas públicas que se han instrumentalizado en distintos planes y programas para alcanzar una mayor vertebración y cohesión territorial con el fin de reducir las brechas digitales.

Desde el Gobierno se ha puesto en marcha un programa cofinanciado con fondos europeos del Plan de Recuperación destinado a impulsar el despliegue de redes 5G en las zonas donde los operadores no han realizado despliegues, fundamentalmente zonas rurales y más remotas que ha concluido en abril de 2026. Las convocatorias se pueden consultar en el siguiente enlace: [Portal MTDFP | Programa UNICO-5G Redes Activas](#).

Actualmente está en lanzamiento un nuevo programa de ayudas denominado *5G Redes muy rurales*, para dotar de servicios de comunicaciones móviles con tecnología 5G a zonas en las que no hay señal de presencia de redes móviles 4G/5G de ningún operador, donde los Ayuntamientos pueden ofrecer espacio para que los operadores ubiquen nuevos equipos [Portal MTDFP | Manifestación de Interés de Entidades Públicas](#).

Adicionalmente, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales pone a disposición de la ciudadanía mapas de cobertura donde puede consultar la cobertura específica de su zona: [Portal MTDFP | Mapas de servicios de Banda Ancha en España](#).

Hay que tener en cuenta que, aunque la cobertura móvil en España de redes 4G y 5G es prácticamente universal, por encima del 99% de la población, la orografía o la gran dispersión de los hogares en zonas muy rurales provocan que existan zonas donde no hay cobertura (zonas de sombra) y adicionalmente se puede producir una pérdida de calidad en el interior de las viviendas. Además, hay zonas que están mejor cubiertas por unos operadores que por otros, por lo que según aquél con el que el usuario haya contratado el servicio, podrán darse situaciones diferentes.

c/ Poeta Joan Maragall, 41
28071 Madrid





MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

SECRETARÍA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURAS DIGITALES
Y SEGURIDAD DIGITAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
Y SERVICIOS DIGITALES

Por último, solo recordarle que los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas tienen a su disposición la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, donde pueden informarse acerca de sus derechos y presentar una reclamación si fuera necesario. En síntesis, el procedimiento que deben seguir los usuarios que consideren que han sufrido una interrupción del servicio contratado con su respectivo operador, es el siguiente:

- En primer lugar, el usuario presentará la reclamación a su operador, el cual dispone de un mes para responder. Los operadores están obligados a disponer de un servicio de atención al cliente y, al formular la reclamación, el usuario puede exigir que se le asigne un número de referencia.
- En caso de que el operador no respondiera, o de que la respuesta dada no sea satisfactoria para el usuario, este puede dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Para el supuesto de que el operador o el usuario no se sometan a las Juntas Arbitrales, este último puede dirigirse ante esta Secretaría de Estado, en el plazo de tres meses desde la respuesta del operador, o desde la negativa de aceptación del arbitraje. La reclamación puede presentarse también por vía telemática a través de la web www.usuarioteleco.gob.es, dentro del apartado 'Cómo Reclamar', siempre y cuando el usuario disponga de firma electrónica reconocida. Esta página, por otra parte, dispone de una relación de los teléfonos de atención al cliente de los principales operadores de telecomunicaciones. El plazo de que dispone esta Secretaría de Estado para resolver y notificar la resolución será de seis meses, y la resolución contendrá todos los pronunciamientos necesarios para restituir al usuario en su derecho, en caso de que se compruebe que ha sido vulnerado.
- Puede encontrarse más información sobre los derechos y la presentación de reclamaciones en la página web <http://www.usuarioteleco.gob.es/> o llamando al teléfono 910305418 o 901336699.

Firma digital: El Subdirector General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales
P.S.: el Jefe del Área de Reclamaciones (Resolución del Secretario General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales y Seguridad Digital de 08/06/2026)

c/ Poeta Joan Maragall, 41
28071 Madrid

