



Excmo Ayuntamiento
Villamayor de Calatrava
(Ciudad Real)

AYUNTAMIENTO DE VILLAMAYOR DE CALATRAVA	
04 SEP 2023	
Salida N.º 287	Entrada N.º

AYUNTAMIENTO DE VILLAMAYOR DE CALATRAVA	
08 SEP 2023	
Salida N.º	Entrada N.º 1235

JEFATURA PROVINCIAL DE INSPECCION
DE TELECOMUNICACIONES
C/ ALARCOS 21
13001 CIUDAD REAL

Mediante la presente nos ponemos en contacto de nuevo con ustedes tras el escrito que ya se envió con fecha 11 de mayo y del cual recibimos contestación el 30 de mayo, ya que desde hace un tiempo se vuelven a producir microcortes y caídas de red 4G a partir de las 23.00 horas, y hasta las 02:00 aproximadamente, que provocan una conexión inestable en las diferentes compañías de servicio telefónico que prestan servicio en esta localidad.

Ello se manifiesta en la imposibilidad de navegar en internet, la caída de aplicaciones de mensajería o las continuas interrupciones en plataformas de streaming durante ese periodo de tiempo. Estos fallos han sido corroborados a su vez mediante diversos test de velocidad o de latencia, dando como resultado errores de conexión o un retardo excesivo en la recepción de datos.

Debido a las incidencias al respecto comunicadas por los vecinos, solicitamos las comprobaciones necesarias a fin de restablecer dicho servicio.

Atentamente,

En Villamayor de Calatrava, a 23 de agosto de 2023.

EL ALCALDE

Firmado por CALLEJAS
CANO JUAN ANTONIO -
***7013** el día
01/09/2023 con un
certificado emitido por
AC FNMT Usuarios

Fdo.: Juan Antonio Callejas Cano



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

SECRETARÍA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y ORDENACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL
JEFATURA PROVINCIAL DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES

SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO.
AYUNTAMIENTO
PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN Nº 1
13595 VILLAMAYOR DE CALATRAVA
(Ciudad Real)

Asunto.: Reclamación por caídas de Red 4G de varios operadores en Villamayor de Calatrava.

En atención a su oficio 287 de 04/09/2023 por el que ponen en conocimiento de esta Unidad que la población de Villamayor de Calatrava está sufriendo microcortes y caídas de Red 4G a partir de las 23:00 y hasta las 02:00 aproximadamente, no menciona las fechas, que provocan a su vez conexiones inestables y que según comenta afecta a las diferentes compañías que prestan servicio en la localidad.

Puestos en contacto con el Servicio Técnico de Telefónica Móviles S.A.U., y tras solicitar estadísticas de incidencias, nos informan:

Que desde el 27/08/2023 al 05/09/2023 en tecnologías 2G (GSM900) y 3G (UMTS900) el funcionamiento es correcto en Villamayor de Calatrava con un pequeño porcentaje de fallos en establecimiento de llamada, en ningún caso se produjeron caídas de comunicaciones ni cortes en las transferencias de datos.

4G (LTE800) –Hasta el 25/07/2023 no se produjeron incidencias. Del 25/07/2023 al 02/08/2023 se observa un aumento significativo en el tráfico de datos que generaron congestión en determinados momentos, con disminución de velocidad en la trasferencia. A partir del 02/08/2023 el tráfico vuelve a la normalidad.

A su vez, los operadores Vodafone y Orange nos informan que:

Ambas compañías disponen de un concentrador que se encuentra cerca de la línea AVE de ADIF y toma suministro eléctrico de ella. Por trabajos de mejoras en la línea de AVE-ADIF citada, en las madrugadas de los días 8, 9, 13, 14 y 22 de agosto en horarios comprendidos entre las 00:00 h y 02:00 h se produjeron cortes de suministro eléctrico en intervalos que oscilan entre 2 minutos a 2 horas, según día. El corte de energía dejó fuera de servicio el sistema de Comunicaciones Electrónicas de ambos operadores (Vodafone y Orange). Para evitar estas incidencias los operadores disponen de unos equipos de alimentación de emergencia formado por un conjunto de baterías de Litio, sin embargo este material ha sido objeto de robo en diversas ocasiones y tras reponer las baterías volvían a ser robadas, lo que ha obligado a realizar una serie de actuaciones anti vandalismo, ya concluidas, al tiempo que se ha reforzado la autonomía de las baterías de emergencia.

www.economia.gob.es
Jciudadreal@economia.gob.es

C/ ALARCOS Nº 21
13001 CIUDAD REAL



Código 13706722-45640829IGY8MJS0XRJ Autenticidad verificable en <https://serviciosmin.gob.es/arce>
Documento electrónico, página 1 de 2



Es por ello que, solucionado el problema y esperando no ser objeto de nuevos robos, los cortes y deficiencia del servicio deben haber quedado ya resueltos.

No obstante nos gustaría ampliarle información en lo relativo al procedimiento establecido para la comunicación de averías o incidencias hacia los operadores con los que el usuario tiene contrato, así como el protocolo para que el usuario pueda obtener información y elevar reclamaciones al órgano competente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

A fin de que se pueda realizar un seguimiento de las incidencias es preciso que los particulares o empresas afectadas utilicen los cauces de reclamaciones establecidos, por ello le ruego informe a los vecinos afectados de la necesidad de abrir incidencia con su operador cuando esta se produzca. Para ello tiene los teléfonos gratuitos que los distintos operadores disponen para la atención a sus clientes:

- ✓ Movistar.: 1002
- ✓ Vodafone.: Particulares: 1444 (particulares) - Autónomos: 1443 (empresas)
- ✓ Orange.: 1470 (particulares) y 1471 (empresas).

Por otra parte, los particulares y Ayuntamiento tienen a su disposición la página "Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones"

<https://usuariosteleco.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

Dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación digital, en la que bien utilizando el enlace facilitado o si lo prefieren contactando con los teléfonos 91 030 54 18 y 901 33 66 99., podrán obtener información sobre los derechos en materia de telecomunicaciones, coberturas de las distintas estaciones y operadores, presentar reclamaciones, etc.

Quedamos a su disposición.

Un cordial saludo.

Ciudad Real a 06 de septiembre de 2023

EL JEFE PROVINCIAL DE INSPECCIÓN
DE TELECOMUNICACIONES

Fdo.: Vicente Rosado Lara

2

MINISTERIO
DE ENERGÍA TURISMO
Y AGENDA DIGITAL



Código 13706722-45640829IGY8MJS0XRJ Autenticidad verificable en <https://serviciosmin.gob.es/arce>
Documento electrónico, página 2 de 2

El servicio de Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ) certifica que:

Ante la DEHÚ comparece:

Documento asociado: **05670130D**

Nombre/Razón social: **JUAN ANTONIO CALLEJAS CANO**

En calidad de DESTINATARIO para **ACEPTAR** la notificación puesta a disposición en la DEHÚ:

Identificador: **314648364faec61cb6fd**

Remitida por: **Ministerio de Asuntos Económicos y
Transformación Digital**

Concepto: **Respondiendo a oficio 287 de 04/09/2023
por el que informan de microcortes y caídas de
comunicación de estaciones 4G de Bandas
Armonizadas.**

Fecha de puesta a disposición: **08/09/2023 11:41**

Fecha aceptación: **08/09/2023 12:51**

Aplicación
DEHU
Expediente

Código CSV
DEHU-b533-e3e6-7b1a-7b9e-18b6-b8a5-cb12-93c4
URL de validación
[https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/ser
vicios/consultaCSV.htm](https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/ser
vicios/consultaCSV.htm)

Fecha de registro
08/09/2023
DNI/NIE del interesado
05670130D

