



Consejo de Ministros

## **El Gobierno acuerda con las operadoras de telecomunicaciones compensar en las facturas la interrupción del servicio por la DANA**

- La compensación será automática a cada usuario de servicios de telecomunicaciones y será, como mínimo, proporcional al tiempo que haya durado la interrupción
- El Gobierno destaca la colaboración para ejecutar esta medida y agradece el gran trabajo de los operadores para restablecer los servicios de telecomunicaciones con la mayor celeridad posible
- Esta nueva medida de escudo social del Gobierno podrá ser ampliada mediante medidas adicionales más beneficiosas para el consumidor o usuario final

**Madrid, 11 de noviembre de 2024.-** El Gobierno de España ha aprobado un Real Decreto en el que se incluye, entre otras muchas, la medida acordada con los operadores de telecomunicaciones para compensar automáticamente en las facturas de todos los usuarios las interrupciones de los servicios que hayan sufrido a causa de la reciente Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA).

El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, ha impulsado esta medida para aplicarla sin necesidad de que los consumidores la soliciten, permitiendo así que los afectados reciban un ajuste económico que sea al menos proporcional al tiempo que su servicio estuvo interrumpido, y que se verá reflejado en sus próximas facturas.

Esta medida tiene como objetivo paliar las consecuencias de la interrupción del servicio de telecomunicaciones que impactó a muchos usuarios debido a los daños generalizados en infraestructuras provocados por la DANA en todo el territorio español. Las inundaciones también han causado notables daños en las redes de telecomunicación que han dificultado el mantenimiento de la operatividad de los servicios de telecomunicaciones en las áreas afectadas.



En cada factura afectada se reflejará claramente la fecha, duración de la interrupción y el cálculo exacto de la compensación correspondiente, sin que sea necesaria una solicitud o comunicación previa por parte del abonado. Además, los contratos vigentes, las normativas urgentes adoptadas para hacer frente a la DANA y otras normativas aplicables podrán incluir medidas adicionales en beneficio de los consumidores que superen el alcance de esta compensación automática.

## **Gran colaboración y trabajo de los operadores de telecomunicaciones**

El Gobierno de España ha agradecido la colaboración y el trabajo de los operadores de telecomunicaciones, que llevan trabajando de manera intensa desde el comienzo de estos episodios de lluvias para restablecer los servicios con la mayor celeridad posible.

Asimismo, el Ejecutivo precisa que esta iniciativa de escudo social se complementa con la posibilidad de cualquier otra normativa de emergencia aplicable a los efectos de la DANA, así como con medidas adicionales que los operadores ofrezcan en favor de los consumidores.