

## Acuerdo por la conectividad de personas y empresas

**Madrid, 20 de marzo de 2020.** España dispone de unas infraestructuras de conectividad de primer nivel tal y como han puesto de relevancia diversos organismos internacionales. El esfuerzo que realizó el sector privado en el momento más intenso de la crisis económica, junto con la colaboración de la Administración, ha permitido extender la cobertura de banda ancha en nuestro país más allá que lo ha hecho ningún otro Estado miembro de la Unión Europea. Es en estos momentos de emergencia sanitaria, social y económica derivada de la rápida propagación del coronavirus, cuando el trabajo realizado cobra más valor aún.

Las infraestructuras de conectividad son una de las piedras angulares de nuestra sociedad digital. La vida de la ciudadanía y la actividad de nuestras empresas dependen en gran medida del mantenimiento de las redes telefónicas y de banda ancha de calidad de las que ya disponemos. No podemos sumar a la disrupción de la pandemia la interrupción de los servicios digitales. Por ello, de modo adicional a las garantías de mantenimiento del servicio de conectividad incluidas en Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, el Gobierno y las operadoras de telecomunicaciones firmantes de este acuerdo, adquieren los siguientes compromisos voluntarios durante el periodo en que se mantenga el estado de alarma en la medida que son aplicables a su ámbito de actividad:

1. Realizar todos los trabajos técnicos que sean necesarios, haciendo los mayores esfuerzos para garantizar la conectividad, las capacidades de operación y supervisión de las redes y la agilidad de respuesta ante incidentes, especialmente en lo que respecta a las redes que dan soporte a los servicios de emergencia.
2. Mantener el equipamiento y la operativa necesaria para garantizar la redundancia de la red y la adecuada prestación del servicio soporte de radiodifusión terrestre digital para que los ciudadanos continúen disfrutando de los servicios de televisión digital terrestre.
3. Coordinar esfuerzos para el desarrollo de campañas de fomento de uso responsable de los servicios de comunicaciones para que no se ponga en riesgo la integridad de las redes, y, en particular, la aplicación de las medidas legales contra el tráfico no permitido y el tráfico irregular con fines fraudulentos en comunicaciones electrónicas.
4. Hacer todos los esfuerzos posibles para mantener activos los canales de atención a los clientes con la capacidad mínima para dar respuesta a sus necesidades, tanto de forma remota (online o telefónica) como de forma presencial a través de los comercios al por menor de tecnologías de la información y las comunicaciones.
5. Desarrollar medidas especiales para ampliar, sin coste adicional para el usuario, servicios asociados a los contratos de conectividad de telefonía móvil de los clientes particulares, autónomos y pequeños negocios, siempre sujeto a un uso adecuado del

6. servicio y que no se ponga en riesgo la prestación general del servicio, recomendándose para ello utilizar las conexiones wifi cuando estén disponibles.
6. Enriquecer con contenidos adicionales los paquetes audiovisuales que se ofrecen a los clientes para aliviar y sobrellevar las condiciones de aislamiento y cuarentena de las personas.
7. Contribuir a las medidas que desarrolle la Administración para el fomento del teletrabajo, enseñanza a distancia y atención sanitaria remota.
8. Desde la firma de este acuerdo y durante el período de duración del estado de alarma las llamadas realizadas al número 061 serán gratuitas para el cliente y serán igualmente gratuitas en interconexión para los operadores asumiendo cada uno de ellos sus propios costes de red.

Los compromisos enumerados serán actualizados y ampliados en línea con nuevas iniciativas que desarrollen las entidades adheridas y nuevas organizaciones que se sumen al acuerdo.

Todos tenemos nuestra misión para facilitar una salida colectiva a la crisis que vivimos. El Gobierno y las entidades que firman este Acuerdo consideran que lo conseguiremos antes y con los menores daños económicos y personales posibles si lo hacemos unidos y cumpliendo cada uno de los firmantes con nuestro deber y responsabilidad con la sociedad.

**FIRMAN,**

**Vicepresidenta Tercera del Gobierno y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital**

Dña. Nadia María Calviño Santamaría

**Consejero Delegado de CELLNEX TELECOM**

D. Tobías Martínez

**Consejero Delegado de EUSKALTEL**

D. José Miguel García Fernández

**Consejero Delegado del GRUPO MÁSMÓVIL**

D. Meinrad Spenger

**Consejero Delegado de ORANGE ESPAÑA**

D. Laurent Paillassot

**Presidente de TELEFÓNICA ESPAÑA**

D. Emilio Gayo Rodríguez

**Consejero Delegado de VODAFONE**

D. António Coimbra

**Presidente de la Asociación Nacional de Operadores de Telecomunicaciones y Servicios de Internet (AOTEC)**

D. Antonio García Vidal

---

**Asuntos Públicos y Corporativos**

Comunicación Corporativa

Tel. +34 935 021 329

[comunicacion@cellnextelecom.com](mailto:comunicacion@cellnextelecom.com)

[cellnextelecom.com/prensa](http://cellnextelecom.com/prensa)

