Ayuntamiento de Fuente el Saz de Jarama

Plaza de la Villa, 1 – 28140 FUENTE EL SAZ DE JARAMA (Madrid) – Telf.: 916 20 00 03 –

www.ayuntamientofuentelsaz.com

ALCALDIA
Área de Urbanismo y Actividades

ASUNTO: RECLAMACIÓN INSTITUCIONAL POR LAS INTERRUPCIONES DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET EN FUENTE EL SAZ DE JARAMA LOS DÍAS 26, 28 y 29 DE OCTUBRE DE 2026.

D.ª Maria José Moñino Muñoz, Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Fuente el Saz de Jarama, en nombre y representación del Ayuntamiento, formula la presente **RECLAMACIÓN INSTITUCIONAL POR LA AFECTACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO AL MUNICIPIO**.

EXPONE

Primero.— Interrupciones del servicio

El lunes 26 de octubre de año se produjo una interrupción de los servicios de telefonía y acceso a internet en el municipio que se prolongó durante más de 24 horas. El miércoles 28 y jueves 29 de octubre se produjo una nueva interrupción.

Según la información recibida por este Ayuntamiento, las incidencias tuvieron carácter masivo y afectaron también a otros municipios.

Segundo.— Afectación a la población y a los servicios municipales

La duración y reiteración de estas interrupciones han impedido a los usuarios afectados utilizar con normalidad sus servicios de comunicación, con las consiguientes dificultades para su actividad cotidiana.

Asimismo, las dependencias municipales quedaron sin telefonía y sin acceso a internet, lo que impidió el normal desarrollo del trabajo y afectó directamente a la atención a los vecinos y al funcionamiento de los servicios públicos.

Tercero.— Necesidad de explicaciones y medidas correctoras

El Ayuntamiento manifiesta su preocupación y disconformidad ante la duración de las interrupciones y su repetición en una misma semana. El alcance supramunicipal de la avería hace especialmente necesario conocer sus causas, las actuaciones realizadas para restablecer el servicio y las alternativas que se valoraron para reducir sus efectos.

La población afectada necesita información clara sobre lo ocurrido y sobre las medidas que Orange adoptará para evitar que se repita una situación de estas características.

SOLICITA

Primero.— Explicación de las incidencias

Que Orange facilite una explicación escrita y detallada de las causas de ambas interrupciones, su duración y alcance territorial, las actuaciones realizadas para su reparación y los motivos por los que el restablecimiento del servicio requirió ese tiempo.

Segundo.— Medidas de continuidad y prevención

Que se informe de las soluciones alternativas adoptadas o valoradas durante las incidencias y de las razones por las que no permitieron mantener las comunicaciones de los usuarios afectados.

CSV: 15220IDOC26D3F82F8EEB9C94093 - https://sede.ayuntamientofuentelsaz.com/eAdmin

FIRMA 1
Maria Jose Moniño Muñoz
Puesto: Alcaldesa
Fecha Firma: 30/10/2026 13:46:55

Asimismo, que se comuniquen las medidas correctoras previstas para evitar nuevas interrupciones y reducir su duración y consecuencias, con indicación de su calendario de ejecución.

Tercero.— Compensaciones a los abonados afectados

Que Orange identifique, mediante sus registros de las incidencias, a los abonados afectados y aplique las indemnizaciones y compensaciones que correspondan conforme a los artículos 15 y 16 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, efectuando los abonos automáticos en los supuestos previstos y reflejando su cálculo en las correspondientes facturas.

Que se facilite información clara y accesible a los afectados sobre las compensaciones aplicables y los canales para reclamar otros daños y perjuicios, cuya responsabilidad se regula separadamente en el artículo 18 del citado real decreto.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y las medidas que adoptarán para resolver esta situación.

Fuente el Saz de Jarama, a fecha de firma.

La Alcaldesa-Presidente,
María José Moñino Muñoz.
(Firma digital y código de verificación al margen)

PRESIDENTE CONSEJERO DE ADMINISTRACION DE ORANGE ESPAGNE SAU
D. Frederic Sánchez

CONSEJERA DELEGADA DE ORANGE ESPAGNE SAU
Dª Christel Heydemann

ORANGE ESPAGNE SAU
Atención al Cliente

CSV: 15220IDOC26D3F82F8EEB9C94093 - https://sede.ayuntamientofuentelsaz.com/eAdmin

FIRMA 1
Maria Jose Moniño Muñoz
Puesto: Alcaldesa
Fecha Firma: 30/10/2026 13:46:55