

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

**1236** *Resolución de 12 de enero de 2010, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número telefónico 116111 al servicio línea de ayuda a la infancia.*

La Comisión de las Comunidades Europeas adoptó el 15 de febrero de 2007 la Decisión relativa a la reserva en todos Estados Miembros del rango de numeración telefónica 116 para la prestación de servicios armonizados de interés social. La lista de servicios armonizados se recoge en su Anexo, el cual se viene actualizando conforme surgen nuevas aplicaciones. En cumplimiento de la Decisión, esta Secretaría de Estado dictó la Resolución de 25 de octubre de 2007 por la que se reservan en el ámbito nacional tales números para acceder a dichos servicios.

La lista inicial de la Decisión únicamente contemplaba el servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos», para la que se reservó el número 116000. La redacción actual incluye, entre otros, los servicios: «Línea de ayuda a la infancia», a prestar con el número 116111, y «Línea de apoyo emocional», que se proveería mediante el número 116123.

La Dirección General de Telecomunicaciones dio a conocer la disponibilidad de estos dos últimos números en su página de Internet durante el pasado mes de abril de 2008, y solicitó demostraciones de interés para la prestación de los servicios correspondientes. Como resultado de este trámite, la Fundación ANAR manifestó su deseo de prestar el servicio «Línea de ayuda a la infancia» en el conjunto del Estado. Igualmente, diversas Comunidades Autónomas expresaron su interés en proveer este servicio en sus respectivos ámbitos territoriales. Por otro lado, teniendo en cuenta el tipo de ayuda a proporcionar a través del número 116111, se solicitó la cooperación de la Dirección General de Política Social, de las Familias y la Infancia, del Ministerio de Sanidad y Política Social, para evaluar la idoneidad de las organizaciones interesadas.

Teniendo en cuenta las competencias de las autoridades territoriales en esta materia, mediante la presente resolución se atribuye el número 116111 al servicio «Línea de ayuda a la infancia» en todo el territorio nacional, definiéndolo como un servicio a prestar directa o indirectamente por cada Comunidad Autónoma, si bien será la Fundación ANAR la entidad encargada en aquéllas que han mostrado expresamente su acuerdo.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en el punto 1 de su artículo 31 que las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional serán cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica, aprobado igualmente por dicho Real Decreto, o en sus disposiciones de desarrollo.

El Plan dispone en su apartado 4 que el número nacional consta de nueve dígitos representados por la secuencia alfabética «NXYABMCDU», aunque especifica que los números cortos tendrán una longitud inferior. Por su parte, el apartado 10.4.a) establece que los números cortos atribuidos a servicios de interés social deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que provean el acceso a los usuarios, y reserva los números que comiencen por la secuencia 11 para acceder a servicios armonizados en el ámbito europeo.

Finalmente, el artículo 27 del Reglamento, en su punto 7, otorga a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la competencia para dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación, en particular, las relativas a la atribución de tales recursos públicos.

La presente Resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados. Igualmente, se solicitó informe a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de lo previsto por el artículo 48.3.h) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

En su virtud, dispongo:

Primero. *Atribución del número 116111.*—Se atribuye el número telefónico 116111 al servicio «Línea de ayuda a la infancia».

Este servicio se considera de interés social a los efectos previstos en el apartado a) del punto 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica.

Segundo. *Descripción del servicio.*

1. El objeto del servicio «Línea de ayuda a la infancia» es proporcionar:

a) Ayuda a los niños necesitados de cuidados y protección, a quienes se suministrarán servicios y recursos tendentes a satisfacer sus necesidades.

b) La oportunidad de que los niños puedan expresar libremente sus preocupaciones, de hablar sobre problemas que les afecten directamente y de avisar a alguien que pueda proporcionarles ayuda en caso de urgencia.

2. La estructura del servicio es descentralizada por Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas.

3. El servicio «Línea de ayuda a la infancia» es un servicio gratuito para el usuario llamante y accesible desde el territorio de cada Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma, donde se preste.

Tercero. *Condiciones de utilización del número 116111.*—Las condiciones de utilización del número son las siguientes:

a) A través del número 116111 se proporcionarán exclusivamente las prestaciones enumeradas en el apartado segundo.1.

b) El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.

c) El servicio prestado no tendrá un carácter temporal (por ejemplo, durante determinadas campañas), sino continuado en el tiempo.

d) El pago o el compromiso de pago no será una condición previa para la utilización del servicio.

e) Durante las llamadas estarán prohibidas las siguientes actividades: publicidad, entretenimiento, comercialización, venta y uso de la llamada para la venta futura de servicios comerciales. No obstante, las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» podrán aceptar el patrocinio de organizaciones que financien total o parcialmente el coste de las llamadas, pudiendo aquéllas ser identificadas en la publicidad que se realice para dar a conocer el número, pero no durante las llamadas (entre el establecimiento y la finalización de las mismas).

f) Si el servicio no estuviese disponible continuamente, es decir, las veinticuatro horas de todos los días del año, las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» deberán garantizar la existencia de información pública fácilmente accesible sobre la disponibilidad del servicio y que, durante los períodos de indisponibilidad, se atienda a las llamadas con información sobre el día y la hora en que el servicio volverá a estar disponible.

Cuarto. *Entidades que podrán utilizar el número atribuido e intercambio de información sobre el servicio.*

1. El número 116111 podrá utilizarse para la prestación del servicio «Línea de ayuda a la infancia» por las autoridades autonómicas competentes en materia de protección de la infancia. Han manifestado expresamente su deseo de prestar este servicio en sus Comunidades Autónomas las siguientes autoridades:

- a) Gobierno Vasco, a través de la Viceconsejería de Asuntos Sociales - Dirección de Bienestar Social.
- b) Generalitat de Catalunya, a través del Departament d'Acció Social i Ciutadania - Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
- c) Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Bienestar Social - Dirección General de Familia.
- d) Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Bienestar Social - Dirección General de la Familia.
- e) Junta de Andalucía, a través de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social - Dirección General de Infancia y Familias.
- f) Gobierno de La Rioja, a través de los Servicios Sociales - Dirección General de la Infancia, Mujer y Familia.
- g) Xunta de Galicia, a través de la Consellería de Traballo e Benestar - Secretaría Xeral de Familia e Benestar.
- h) Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales - Instituto Madrileño del Menor y la Familia.
- i) Govern de les Illes Balears, a través de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració - Direcció General de Menors i Família.

El servicio podrá prestarse directamente por estas autoridades, o indirectamente a través de entidades designadas por ellas.

2. Tras consulta trasladada al efecto a las autoridades territoriales competentes, y de conformidad con sus respectivas repuestas, la Fundación ANAR será la entidad prestadora del servicio «Línea de ayuda a la infancia» en las Comunidades y Ciudades Autónomas que se indican a continuación:

- a) Aragón.
- b) Asturias (Principado de).
- c) Canarias.
- d) Cantabria.
- e) Castilla y León.
- f) Ceuta (Ciudad Autónoma de).
- g) Extremadura.
- h) Melilla (Ciudad Autónoma de).
- i) Murcia (Región de).
- j) Navarra (Comunidad Foral de).

3. Las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» establecerán los acuerdos de intercambio de información que consideren oportunos para dar la mejor respuesta posible ante la previsible movilidad geográfica de los usuarios finales de este servicio.

Quinto. *Puesta en funcionamiento del servicio.*

1. Las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» designarán al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas originadas en su ámbito territorial dirigidas al número 116111.

2. Estas entidades darán a conocer, mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado, el nombre del operador del servicio telefónico disponible al público designado para la terminación de tales llamadas, la fecha de inicio del servicio y la ubicación geográfica de los centros de atención de las llamadas.

3. Los operadores designados para la terminación de las llamadas en el número 116111 proporcionarán a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, con antelación a la fecha de inicio del servicio, una memoria técnica descriptiva de las funcionalidades del servicio de terminación a prestar y los recursos técnicos empleados.

4. Transcurridos cuatro meses desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la fecha de inicio del servicio en cada Comunidad Autónoma, o a partir de la misma si ésta es posterior a la de finalización de este plazo, las llamadas se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público en la Comunidad Autónoma de que se trate.

*Sexto. Operativa del servicio.*

1. Para cada área de servicio se podrán establecer uno o varios puntos de atención telefónica donde finalicen las llamadas, pudiendo situarse éstos fuera o dentro del territorio al que vaya dirigida la prestación, según el criterio de cada entidad prestadora del servicio «Línea de ayuda a la infancia» y las posibilidades técnicas existentes.

2. Los operadores designados encargados de terminar las llamadas dirigidas al número 116111 remitirán anualmente, durante cada mes de enero, una estadística de las llamadas recibidas durante el año anterior, duración media de las mismas y porcentaje de llamadas no atendidas por falta de circuito o canal disponible. Todo ello con objeto de que esta Secretaría de Estado pueda llevar a cabo un adecuado seguimiento sobre la disponibilidad de los servicios por los usuarios.

3. Asimismo, con el fin de que pueda mantenerse en el ámbito estatal un registro actualizado sobre el funcionamiento de los servicios proporcionados a través del número 116111, las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» elaborarán anualmente un dossier con la siguiente información relativa al año anterior:

- a) Número total de llamadas recibidas.
- b) Distribución las llamadas recibidas por género y edad.
- c) Motivos de las llamadas.
- d) Desagregación de llamadas por maltrato físico, emocional, negligencias y casos de abuso sexual.
- e) Tipos de orientación requerida.
- f) Derivaciones efectuadas a los servicios sociales correspondientes.

Este dossier se remitirá antes de finalizar el primer trimestre de cada año a la Dirección General de Política Social, de las Familias y la Infancia, del Ministerio de Sanidad y Política Social, con copia a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

*Séptimo. Tratamiento de las llamadas telefónicas al número 116111*

1. Las llamadas telefónicas al número 116111 no generarán facturación en origen para el usuario llamante, y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público como llamadas de cobro revertido automático.

2. Las llamadas telefónicas al número 116111 se encaminarán a los centros de atención identificados por las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia», teniendo en cuenta la Comunidad o Ciudad Autónoma en las que aquéllas se originen, de acuerdo a lo publicado en cumplimiento del apartado quinto.2.

3. No obstante lo anterior, y dado que a efectos de la prestación del servicio telefónico disponible al público el territorio nacional se organiza en distritos cuyos límites no son siempre plenamente coincidentes con los límites administrativos, esta obligación no será exigible para las llamadas que se originen en ubicaciones geográficas incluidas en distritos telefónicos atendidos por otras áreas de servicio.

4. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas al operador designado para su terminación en los puntos de interconexión determinados por éste.

5. Al objeto de proteger el derecho a la intimidad de los usuarios, las comunicaciones dirigidas al número 116111 serán anónimas. Por tanto, no podrán figurar en las facturas detalladas confeccionadas por los operadores, ni se podrá facilitar a las entidades prestadoras del servicio «Línea de ayuda a la infancia» la identificación del número llamante, salvo que éstas hayan solicitado expresamente la identificación de las llamadas maliciosas o molestas, una vez interpuesta la denuncia policial pertinente.

Octavo. *Falta de uso o utilización inadecuada del número atribuido.*—La falta de uso del número 116111 durante un año, o su utilización de forma contraria a lo dispuesto en la presente resolución por alguna de las entidades a las que se refiere el apartado cuarto, podrá dar lugar al inicio de un nuevo proceso de petición de demostraciones de interés para seleccionar, en caso necesario, una entidad que desee prestar el servicio «Línea de ayuda a la infancia» a través de dicho número en las Comunidades y Ciudades Autónomas afectadas.

Noveno. *Entrada en vigor.*—Esta Resolución surtirá efecto desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 12 de enero de 2010.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros Perán.