

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

**14968** *Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas.*

Las Administraciones Autonómicas disponen del número corto 012 para la prestación de un servicio de información de carácter administrativa, a través del que normalmente integran todos sus servicios de atención telefónica. Las Comunidades Autónomas utilizan habitualmente este número para informar al ciudadano sobre diversos trámites y gestiones, proporcionando información general y especializada sobre los servicios públicos en su ámbito de actuación, y para facilitar la gestión de determinados trámites administrativos como, por ejemplo, el envío de formularios, solicitudes o impresos relativos a dichos procedimientos administrativos o la renovación de la demanda de empleo. El número 012 se está empleando actualmente para una amplia gama de servicios, que es preciso delimitar para lograr una cierta uniformidad en el uso que se hace de esta numeración por parte de las diferentes Administraciones Autonómicas.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, establece que los servicios de telecomunicaciones se prestan en régimen de libre competencia. Al no existir, con carácter general, regulación de precios, y no haberse establecido condiciones específicas de tarificación en la atribución del número 012, los prestadores del servicio telefónico disponible al público pueden fijar libremente las tarifas aplicadas a las llamadas a este servicio de información. Los esquemas habituales se basan, bien en un importe fijo por llamada, o bien en una tarificación en función del tiempo de duración de la llamada.

La elevada diversidad de tarifas existente dificulta el que los usuarios adquieran una percepción del coste del servicio, ya que varía no solo en función de la Comunidad Autónoma desde la que realicen las llamadas a este servicio, sino también en función del operador que le preste el servicio.

Esta situación resulta poco apropiada para los usuarios y proveedores de servicios por la falta de transparencia y de condiciones de prestación adecuadas, estimándose necesario establecer condiciones para las tarifas de los servicios ofrecidos con el número 012, buscando el necesario equilibrio entre facilitar a los ciudadanos el reconocimiento de la tarifa que se aplica a las llamadas y permitir a las Administraciones Autonómicas definir un modelo provisión de servicio que, desde el punto de vista de las tarifas aplicadas al llamante, se adapte a sus necesidades.

Por medio de esta resolución se atribuyen los recursos públicos de numeración a emplear para la prestación del servicio de información de las Administraciones Autonómicas, estableciéndose determinados requisitos relacionados con la prestación de estos servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 17.1 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.

Por su parte, 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 30 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el ahora Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en el ámbito de sus competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación. En particular, los operadores estarán obligados a realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encaminar las comunicaciones de forma eficiente cuando se adopten decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos

públicos. Por otro lado, el punto 1 de su artículo 31 dispone que las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional sean cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica, aprobado por el citado Real Decreto, o en sus disposiciones de desarrollo. Asimismo, el apartado a) del punto 10.4 del Plan define los números cortos atribuidos a servicios de interés social y establece que tales números deberán habilitarse en todas las redes telefónicas públicas que provean el acceso a los usuarios.

El artículo 27 del citado 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.

Por su parte, la Resolución del 29 de mayo de 2009 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios internos en el ámbito de cada red telefónica pública y se liberan determinados números cortos de tres cifras, identifica en su anexo I, entre otros, el número corto de valor social 012 para el servicio de la Administración Autonómica.

La presente resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados. Igualmente, ha sido informada por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

En su virtud, resuelvo:

*Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.*

1. Se atribuye el número corto 012, del Plan nacional de numeración telefónica, al servicio de información telefónica de las Administraciones Autonómicas en las Comunidades Autónomas de Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y Valencia.

2. La presente atribución podrá modificarse ampliándola a otras Comunidades y Ciudades Autónomas, previa presentación de solicitud, ante esta Secretaría de Estado, por la Administración Autonómica correspondiente.

3. A los efectos previstos en el apartado a) del punto 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica, el servicio prestado a través del número atribuido en el párrafo anterior se considera de interés social.

*Segundo. Descripción del servicio.*

1. El servicio de información telefónica de las Administraciones Autonómicas se presta de forma descentralizada a través de centros de atención de llamadas en el ámbito de cada una de las Comunidades Autónomas o de las Ciudades Autónomas.

2. Mediante el número 012 se proporciona al usuario llamante un acceso telefónico al servicio de información de la Comunidad Autónoma o de la Ciudad Autónoma desde la que se realice la llamada, en el caso en que dicha Administración Autonómica hubiera decidido emplear este número para prestar dicho servicio de información telefónica.

3. El conjunto mínimo de prestaciones ofrecidas al usuario llamante, en el ámbito de cada Comunidad o Ciudad Autónoma que decida ofrecer el servicio de información telefónica mediante el número 012, es el siguiente:

3.1 Información sobre los servicios prestados por la Comunidad o Ciudad Autónoma y su descripción.

3.2 Atención de consultas sobre el acceso al estado de la tramitación de expedientes.

3.3 Información sobre la presentación de quejas o reclamaciones y recepción de sugerencias.

3.4 Información general sobre el tratamiento administrativo de las cuestiones que se planteen.

3.5 Recepción de avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios de información.

3.6 Información sobre la organización, competencias, dirección y números telefónicos de todas las unidades administrativas de la Comunidad o Ciudad Autónoma.

4. Las Administraciones Autonómicas que lo consideren oportuno podrán habilitar la transferencia de llamadas a otras dependencias administrativas de la Comunidad o Ciudad Autónoma sin interrumpir la llamada original, manteniendo en todo caso su precio y el resto de condiciones.

Tercero. *Precios de las llamadas.*

1. Las llamadas telefónicas al número atribuido se facturarán por tiempo o con un precio fijo por llamada.

2. Se establecen las siguientes modalidades de precios para las llamadas:

a) Modalidad A: facturación por tiempo donde el precio de estas llamadas es el que se indica en la tabla siguiente:

Precio aplicable al usuario llamante (modalidad A)

Número	Desde red fija	Desde red móvil
012	Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional.	Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional.

b) Modalidad B: facturación por tiempo donde el precio de estas llamadas es el que se indica en la tabla siguiente:

Precio aplicable al usuario llamante (modalidad B)

Número	Desde red fija	Desde red móvil
012	Precio con respecto al de una llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional: – Establecimiento: el doble. – Precio por minuto: igual.	Precio con respecto al de una llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional: – Establecimiento: el doble. – Precio por minuto: igual.

c) Modalidad C: precio fijo por llamada según se indica en la tabla siguiente:

Precio aplicable al usuario llamante (modalidad C)

Número	Desde red fija	Desde red móvil
012	Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.	Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

d) Modalidad D: llamada sin coste para el abonado llamante.

3. Cuando se opte por la prestación del servicio de información a través de la modalidad B se proporcionará, para todas las llamadas, una locución telefónica que informe del precio del servicio de información.

En todo caso, el precio de la modalidad B no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución cuya duración será como mínimo de 8 segundos, y transcurrido un período de 3 segundos desde que ésta finalice. Hasta ese instante, se aplicará el precio correspondiente a la modalidad A.

4. No podrán facturarse a los usuarios las llamadas dirigidas al número 012 en las Comunidades o Ciudades Autónomas en las que el servicio no esté habilitado.

Cuarto. *Condiciones de utilización del número atribuido.*

Las condiciones generales de utilización del número 012 por las Administraciones Autonómicas, son las siguientes:

1. El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.
2. El servicio prestado tendrá carácter permanente, no pudiendo prestarse de forma temporal (por ejemplo, durante determinadas campañas).
3. Si el servicio no estuviese disponible continuamente, es decir, las veinticuatro horas de todos los días del año, se garantizará 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.
4. En la provisión del servicio se velará porque los usuarios con discapacidad auditiva o del habla dispongan de las facilidades que permitan su adecuada atención, teniendo en cuenta sus necesidades específicas.
5. El número 012 no se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas salientes.
6. A través del número 012 se podrán prestar servicios de información relacionados con las Administraciones Autonómicas, debiendo en todo caso publicarse, al menos a través de la página Web de la Administración Autónoma:
  - a) La oferta completa de información a la que se accede con este número.
  - b) Los precios que se aplican por las llamadas o la modalidad de precio a que hace referencia el punto Tercero.2 de la presente resolución.

Quinto. *Tratamiento por los operadores de las llamadas telefónicas al número atribuido.*

1. A los efectos de encaminamiento de llamadas a los centros de atención del servicio y su tratamiento según lo dispuesto en esta resolución, la entidad de la Administración Autónoma, una vez haya contratado la terminación de las llamadas con un operador del servicio telefónico disponible al público para prestar el servicio en las condiciones establecidas en esta resolución, dará a conocer, mediante anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado», el nombre de tal operador designado, la fecha de inicio del servicio y la ubicación geográfica del centro de atención donde deben entregarse las llamadas correspondientes. Una vez publicado dicho anuncio, el operador designado para la terminación de estas llamadas proporcionará a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información una memoria técnica descriptiva de las funcionalidades del servicio de terminación que se prestará, los recursos técnicos empleados, incluyendo los asociados a las transferencias de llamadas a las que se refiere el apartado segundo 4, y la modalidad de precios aplicados en llamadas al número 012.
2. Transcurridos dos meses como máximo desde la publicación de la fecha de inicio del servicio aludida en el párrafo anterior, o a partir de la misma si 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 el ámbito de la Administración Autónoma correspondiente, en las condiciones establecidas en esta resolución.
3. Las llamadas telefónicas al número 012 se encaminarán al centro de atención correspondiente según lo publicado en cumplimiento del punto 1 de este apartado.
4. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas telefónicas al número 012 al operador designado para su terminación, en los puntos de interconexión determinados por éste.

Sexto. *Control de condiciones de utilización.*

La falta de uso durante un año o el no cumplimiento por las Administraciones Autonómicas de las condiciones de utilización del número 012 recogidas en la presente resolución, podrá dar lugar a la modificación de la resolución de manera que este número deje de estar atribuido en las Comunidades o Ciudades Autónomas en cuestión.

Séptimo. *Eficacia y período de adaptación.*

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Sin perjuicio de lo anterior, se establece un período de 6 meses a partir de la publicación de esta resolución, para que las Administraciones autonómicas que hubieran comenzado la prestación de servicios a través del número 012, puedan adaptarse a lo dispuesto en la presente resolución.

Madrid, 21 de noviembre de 2012.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Víctor Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín.