

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

- 6475** *Resolución de 31 de marzo de 2010, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número telefónico 116000 al servicio línea directa para casos de niños desaparecidos.*

La Comisión de las Comunidades Europeas adoptó el 15 de febrero de 2007 la Decisión relativa a la reserva en todos los 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 de la Decisión contempla el servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos», para la que se reserva el número 116000. La redacción actual incluye, además, los servicios: «Línea de ayuda a las víctimas de delitos», «Línea de ayuda a la infancia», «Servicio médico de guardia para casos no graves» y «Línea de apoyo emocional», a prestar respectivamente a través de los números 116006, 116111, 116117 y 116123. Hasta la fecha, únicamente el número 116111 ha sido atribuido en España.

Por su parte, la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, introduce un nuevo artículo 27 bis.4 en la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios, en el que dispone que los Estados miembros, además de las medidas de aplicabilidad general a todos los números en el rango de numeración que comienza por 116, harán todo lo posible para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a un servicio que operará una línea directa para dar parte de la desaparición de niños a través del número 116000.

La disponibilidad del número 116000 para ser atribuido al servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» se dio a conocer en la mencionada Resolución, la cual dispone que la tramitación correspondiente se iniciará a instancias de las autoridades públicas competentes en la materia objeto del servicio. Asimismo, la Dirección General de Telecomunicaciones solicitó demostraciones de interés para su prestación. Como resultado de este trámite, la Fundación ANAR y la organización no gubernamental Protégeles manifestaron su deseo de proveer el servicio en España. La documentación facilitada al respecto fue remitida a la Secretaría de Estado de Seguridad, del Ministerio del Interior, para que ésta valorase la idoneidad de dichas entidades para el fin previsto. Durante el proceso de selección, Protégeles consideró de utilidad unir esfuerzos con la Fundación ANAR para la prestación de un servicio completo que no sólo facilite una comunicación vocal a través de un número de teléfono, sino que incorpore las facilidades ofrecidas por las nuevas tecnologías. Por ello, Protégeles renunció a la prestación del servicio a través del número 116000, sugiriendo que su papel se centraría en los aspectos ligados con Internet.

A la vista de la documentación remitida y de la experiencia positiva de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Secretaría de Estado de Seguridad considera que la Fundación ANAR cuenta con capacidad suficiente y contrastada para asumir la prestación del servicio 116000 en España, proponiendo el cumplimiento de determinadas condiciones particulares que deberían quedar expresamente recogidas en la Resolución de atribución que se dicte.

Teniendo en cuenta lo antedicho, mediante la presente resolución se atribuye el número 116000 al servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos», definiéndolo como un servicio prestado por la Fundación ANAR en el conjunto del Estado.

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 116000.*—Se atribuye el número telefónico 116000 al servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos».

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 directa para casos de niños desaparecidos» es:

- a) Atender las llamadas en las que se comuniquen casos de niños desaparecidos y sean transferidas a los servicios de policía competentes;
- b) El suministro de asesoramiento y apoyo a las personas responsables de los niños desaparecidos;
- c) Apoyar la investigación de casos de niños desaparecidos.

2. El servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» es un servicio gratuito para el usuario llamante accesible desde todo el territorio nacional.

Tercero. *Entidad que podrá utilizar el número atribuido.*—A propuesta de la Secretaría de Estado de Seguridad, perteneciente al Ministerio del Interior, la Fundación ANAR será la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» a través del número 116000.

Cuarto. *Condiciones generales de utilización del número 116000.*—Las condiciones generales de utilización del número son las siguientes:

- a) A través del número 116000 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, la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» 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) El servicio estará disponible continuamente, es decir, las 24 horas del día, siete días a la semana, en todo el país.

Quinto. *Puesta en funcionamiento del servicio.*

1. La entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 116000.

2. Dicha entidad dará 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. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 116000 proporcionará 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, 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.

Sexto. *Operativa del servicio.*

1. Se podrán establecer uno o varios puntos de atención telefónica donde finalicen las llamadas al número 116000, según el criterio de la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» y las posibilidades técnicas disponibles.

2. La recepción de una llamada comunicando la desaparición de un menor será inmediatamente transferida a la Sala, Centro de Operaciones o Unidad que designe cada cuerpo policial con competencias.

3. Cualquier otra llamada que se reciba con información relativa a la desaparición de un menor, o cualquier otra situación presuntamente delictiva, será igualmente transferida de inmediato al Cuerpo policial competente. Si no existe consentimiento del llamante para realizar esta transferencia, a la mayor brevedad se procederá a comunicar esta circunstancia a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, junto con toda la información recabada.

4. Para la transferencia de las llamadas, o comunicación de la información recibida, la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» tendrá en cuenta la distribución territorial de competencias entre la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía, así como con los Cuerpos de Policía Autonómicos con competencias plenas en materia de policía judicial existentes en las Comunidades Autónomas de Cataluña, Navarra y País Vasco.

5. El contacto con los funcionarios policiales se realizará de forma telefónica y se complementará con el envío de informes por fax o correo electrónico que recojan el contenido de la información recibida.

6. La entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» llevará un control diario de las llamadas transferidas y de las informaciones comunicadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y remitirá anualmente a la Secretaría de Estado de Seguridad, durante cada mes de enero, un informe con los resultados obtenidos en el año anterior y la evaluación de funcionamiento del servicio.

7. Para garantizar la correcta prestación del servicio, se constituirá una Comisión Mixta de Seguimiento entre la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de

niños desaparecidos» y la Secretaría de Estado de Seguridad, que se reunirá con la periodicidad que acuerden las partes.

8. El operador designado encargado de terminar las llamadas dirigidas al número 116000 remitirá anualmente a la Dirección General de Telecomunicaciones, 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.

Séptimo. *Confidencialidad de la información.*—La entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» mantendrá la confidencialidad de la información que conozca con ocasión de su actividad.

Octavo. *Tratamiento de las llamadas telefónicas al número 116000.*

1. Las llamadas telefónicas al número 116000 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 116000 se encaminarán a los centros de atención identificados por la entidad prestadora del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos», de acuerdo a lo publicado en cumplimiento del apartado quinto.2.

3. 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.

Noveno. *Falta de uso o utilización inadecuada del número atribuido.*—La falta de uso del número 116000 durante un año, o su utilización de forma contraria a lo dispuesto en la presente resolución podrá dar lugar al inicio de un nuevo procedimiento para seleccionar una entidad que desee prestar el servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos».

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

Madrid, 31 de marzo de 2010.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros Perán.