

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

14370 *Resolución de 30 de agosto de 2010, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 011 al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera.*

Mediante escrito del Director General de Tráfico se solicitó la atribución del número corto 011 al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera, con el objeto de sustituir al número gratuito de nueve cifras que se ha venido utilizando hasta el momento. Se expone que no se trata de crear un nuevo servicio sino de acceder al mismo mediante un número distinto, más adecuado al fin social que se persigue.

En la solicitud se explica la necesidad de mejorar el servicio prestado en la actualidad, para lo cual se requiere un número que pueda ser reconocido fácilmente por la población y se establece un precio de las llamadas que cubra el coste de las comunicaciones telefónicas, aunque la información y asistencia suministradas seguirán teniendo un carácter gratuito.

En el trámite de audiencia pública el Gobierno Vasco, atendiendo a las competencias que tiene atribuidas en materia de tráfico y seguridad vial, solicitó la extensión de la atribución del número 011 a su servicio de información sobre el tráfico.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, teniendo en cuenta la utilidad social del servicio que se pretende ofrecer, ha estimado procedente atribuir mediante la presente resolución el número corto 011 al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera.

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 Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 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 adopte 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.

Por su parte, el artículo 77 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, dispone que los operadores eliminarán las marcas de supresión en origen de la identificación de la línea de origen, cuando el destino de las llamadas corresponda a entidades que presten servicios de llamadas de emergencia, requiriéndose para servicios de emergencias distintos de los atendidos a través del número 112 una resolución previa de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Finalmente, el artículo 27 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, 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.

La presente resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados. Igualmente, ha sido informada favorablemente por la Agencia Española de Protección de Datos y por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

En su virtud, resuelvo:

Primero. *Atribución de recursos públicos de numeración.*—1. Se atribuye el número corto 011 del Plan nacional de numeración telefónica, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, al servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera.

2. El servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera se prestará por los órganos competentes en materia de tráfico y seguridad vial de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas en sus respectivos ámbitos, cuando éstas así lo hayan solicitado.

En consecuencia, se constituyen en entidades prestatarias del servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico y la Dirección de Tráfico del Departamento de Interior del Gobierno Vasco en los respectivos ámbitos territoriales en los que ejercen sus competencias.

Igualmente, podrán constituirse en entidades prestatarias del servicio otras Comunidades Autónomas con competencias en materia de tráfico y seguridad vial, las cuales deberán comunicar previamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información su intención de prestar el servicio para que ésta modifique en consecuencia los términos de la presente resolución. El Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico prestará el servicio en tales Comunidades Autónomas mientras no se modifiquen en sentido contrario los términos de esta resolución.

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 011 se considera de interés social.

Segundo. *Descripción del servicio.*—1. La estructura del servicio es descentralizada según lo dispuesto en el punto 2 del apartado anterior.

2. El servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera proporcionado a través del número 011 será accesible desde todo el territorio nacional y facilitará las siguientes prestaciones:

2.1 Información actualizada y completa relativa al conjunto del Estado sobre:

El estado del tráfico y las incidencias de cualquier tipo.

Las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados o cualesquiera otras.

2.2 Atención de las incidencias provocadas por accidentes de tráfico, sin perjuicio de la obligación del prestador del servicio 011 de solicitar de manera inmediata la intervención de los servicios de auxilio pertinentes, cuando proceda.

2.3 Adopción de medidas tendentes a garantizar la seguridad vial, en particular evitar otros siniestros que pudieran ser consecuencia del que originó la llamada al número 011.

3. No obstante lo dispuesto en el punto anterior, las entidades prestatarias podrán publicitar el servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera como un servicio principalmente informativo, y derivar la atención de las situaciones de emergencia relacionadas con el tráfico a través del servicio de atención de llamadas de urgencia 112, canalizando y garantizando la atención necesaria en cada caso a través de los servicios de emergencia correspondientes.

Tercero. *Condiciones de utilización del número 011.*—1. Las condiciones de utilización del número 011 son las siguientes:

- a) El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.
- b) El servicio prestado no tendrá un carácter temporal (por ejemplo, durante determinadas campañas), sino continuado en el tiempo.
- c) Durante las llamadas estarán prohibidas las siguientes actividades: publicidad, entretenimiento, comercialización, venta y uso de la llamada para la venta futura de servicios comerciales.
- d) Si el servicio no estuviese disponible continuamente, es decir, las veinticuatro horas de todos los días del año, la entidad prestadora del servicio 011 garantizará la existencia de información pública fácilmente accesible sobre la disponibilidad del servicio y que, durante los períodos de indisponibilidad, se atiende a las llamadas con información sobre el día y la hora en que el servicio volverá a estar disponible.
- e) Mediante el número 011 no se podrán prestar servicios de tarificación adicional. El precio de las llamadas a este número no podrá superar, para cada operador del servicio telefónico disponible al público, el importe establecido para sus abonados de una llamada de ámbito nacional.

2. Al objeto de facilitar a los usuarios que llamen al número 011 la información a la que se refiere el punto 2.1 del apartado segundo, las entidades prestatarias del servicio de información sobre tráfico y auxilio en carretera acordarán los mecanismos de cooperación pertinentes.

3. La falta de uso del número 011 durante un año, o su utilización de forma distinta a lo dispuesto en la presente resolución, podrá dar lugar a su cancelación y puesta a disposición de otros servicios según lo previsto en el Plan nacional de numeración telefónica.

Cuarto. *Tratamiento por los operadores de las llamadas telefónicas al número atribuido.*—1. A los efectos de encaminamiento de llamadas al centro de atención del servicio y el tratamiento de éstas según lo dispuesto en este apartado, las entidades prestatarias del servicio 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.

2. Transcurridos cuatro meses como máximo desde la publicación de la fecha de inicio del servicio, o a partir de la misma si es posterior a la de finalización de este plazo, las llamadas al número 011 se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público en los diferentes ámbitos territoriales cubiertos por cada entidad prestataria del servicio.

3. Las llamadas telefónicas al número 011 se encaminarán a los centros de atención identificados por las entidades prestadoras del servicio, teniendo en cuenta la situación geográfica del llamante, de acuerdo a lo publicado en cumplimiento del punto 1 de este apartado.

4. No obstante lo dispuesto en el punto 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, tal obligación de encaminamiento no será exigible para las llamadas que se originen en ubicaciones atendidas telefónicamente de forma distinta a la que correspondería por su pertenencia administrativa.

5. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas al número 011 al operador designado para su terminación en los puntos de interconexión determinados por éste.

Quinto. *Presentación de la línea llamante.*—En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 77 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, el servicio prestado a través del número 011 se considera de emergencias a efectos de la eliminación de las marcas de supresión de la identificación de la línea de origen. En consecuencia, el operador designado para la terminación de las llamadas en dicho número eliminará la posible marca de supresión en origen de la identificación de la línea llamante, para las llamadas dirigidas al mismo.

Sexto. *Confidencialidad de los datos.*—La entidad prestadora del servicio 011 garantizará la confidencialidad de los datos que pueda obtener con motivo de lo establecido en el apartado anterior, estando sometida a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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

Madrid, 30 de agosto de 2010.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Bernardo Lorenzo Almendros.