

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

24819 *Resolución de 24 de noviembre de 2025, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 047 al servicio de línea de atención ciudadana en materia de vivienda.*

El acceso a una vivienda digna constituye uno de los pilares del bienestar social y un derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española.

Para fortalecer el cumplimiento efectivo de este derecho constitucional, el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana ha venido poniendo en marcha diversas actuaciones de información y asistencia ciudadana en materia de vivienda, a través de oficinas presenciales, portales web y servicios autonómicos. Resulta necesario establecer un punto de contacto oficial para unificar el acceso a la información, mejorar la protección de los derechos ciudadanos en materia de vivienda, y mejorar la coordinación institucional entre las administraciones competentes en este ámbito. Además, la puesta a disposición de un canal unificado como servicio de atención telefónica, se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Por ello, con el fin de habilitar un canal de atención telefónica, la Subsecretaría de Vivienda y Agenda Urbana, ha solicitado a esta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, mediante escrito de 16 de octubre de 2025, la atribución de un número corto de tres cifras para el servicio de línea de atención ciudadana en materia de vivienda.

A través de este servicio de atención telefónica de alcance nacional, gratuito y accesible será posible ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda, así como el registro y seguimiento de las consultas realizadas, y una mejor coordinación institucional entre las Administraciones competentes en materia de vivienda.

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 su artículo 30.1 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el ahora Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, 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.

Además, el artículo 31.1 de dicho reglamento dispone 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, o en sus disposiciones de desarrollo.

Por su parte, el apartado 10.4 a) de dicho Plan, recogido en el anexo del citado Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, 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 último, el artículo 27.7 del citado Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, otorga a la Secretaría de Estado

de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, 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 y adjudicación de dichos recursos públicos.

Por lo anteriormente expuesto, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, y en el Real Decreto 1185/2024, de 28 de noviembre, por el que se modifican el Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, y el Real Decreto 1009/2023, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, resuelvo:

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.

Se atribuye el número corto 047 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio telefónico «Línea de atención ciudadana en materia de vivienda».

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

Segundo. Descripción del servicio.

El servicio telefónico «Línea de atención ciudadana en materia de vivienda», proporcionado a través del número 047, es un servicio gratuito para el usuario llamante y accesible desde todo el Estado español, que proporciona información sobre programas y ayudas a la vivienda, rehabilitación, acceso y alquiler.

Tercero. Entidad prestataria.

La Subsecretaría de Vivienda y Agenda Urbana es la entidad prestataria del servicio telefónico «Línea de atención ciudadana en materia de vivienda», proporcionado a través del número 047.

Cuarto. Precios de las llamadas.

Las llamadas telefónicas al número atribuido serán gratuitas para el usuario llamante.

Quinto. Condiciones de utilización del número atribuido.

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

2. Durante las llamadas estarán prohibidas las siguientes actividades: publicidad, entretenimiento, comercialización, venta y uso de la llamada para la venta futura de servicios comerciales.

3. El servicio prestado tendrá carácter permanente, no pudiendo prestarse de forma temporal, por ejemplo, durante determinadas campañas.

4. Si el servicio no estuviese disponible las veinticuatro horas de todos los días del año, se garantizará 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.

5. 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, conforme al artículo 27.2 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

6. El número 047 podrá utilizarse como identificador de la línea llamante para llamadas salientes del centro de atención asociado al servicio, cuando tales llamadas sean en interés del ciudadano.

Sexto. Puesta en funcionamiento del servicio.

1. La entidad prestataria del servicio designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 047.

2. La entidad prestataria del servicio 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 del centro o centros de atención de llamadas. Asimismo, dará a conocer cualquier cambio que se produzca en la información anterior.

3. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 047 proporcionará a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, 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. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 047 proporcionará a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, durante cada mes de enero, siempre que hayan transcurrido seis o más meses desde la fecha de inicio del servicio, una estadística de las llamadas recibidas durante el año anterior, duración media de las mismas y porcentaje de llamadas no atendidas. Todo ello con objeto de que esta Secretaría de Estado pueda llevar a cabo un adecuado seguimiento sobre la disponibilidad del servicio.

5. Transcurridos dos 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 al 047 se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público en las condiciones establecidas en esta resolución.

6. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas telefónicas al número 047 al operador designado para su terminación, en los puntos de interconexión determinados por este.

Séptimo. Control de condiciones de utilización.

La falta de uso durante un año o el no cumplimiento de las condiciones de utilización del número 047 recogidas en la presente resolución podrá dar lugar a la retirada de la atribución con la consiguiente derogación de la presente resolución.

Octavo. Eficacia.

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

Madrid, 24 de noviembre de 2025.—El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, Antonio Hernando Vera.