

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

9766 *Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 010 al servicio de información de las Administraciones Locales.*

Las Administraciones Locales disponen del número corto 010 para la prestación de un servicio de información de carácter administrativa, a través del que normalmente integran todos sus servicios de atención telefónica. Los Ayuntamientos 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, sin necesidad de desplazamientos innecesarios a las oficinas municipales. El número 010 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 Locales. La prestación de este servicio de información también se está realizando de forma simultánea a través de otros números (geográficos de nueve cifras, de tarifas especiales y de tarificación adicional) dirigidos fundamentalmente a aquellos ciudadanos que llaman desde fuera del ámbito municipal.

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 010, los prestadores del servicio telefónico disponible al público pueden fijar libremente las tarifas aplicadas a las llamadas a este servicio de información. Los esquemas tarifarios habituales se basan 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 Entidad Local 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 010, 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 Locales 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 Locales, 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, de 3 de noviembre.

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 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del 29 de mayo de 2009, 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 010 para el servicio de la Administración Local.

Por otro lado, la carta de derechos del usuario de las comunicaciones electrónicas, aprobada mediante Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, reconoce en su artículo 22 el derecho del usuario a recibir el detalle de todas las comunicaciones facturadas cuando la tarifa aplicada en éstas sea superior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o superior a 20 céntimos de euro por comunicación.

La presente resolución ha sido sometida a audiencia de los sectores afectados. Igualmente, ha sido informada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En su virtud, resuelvo:

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.

1. Se atribuye el número corto 010, del plan nacional de numeración telefónica, al servicio de información telefónica de las Administraciones Locales en los municipios que figuran en el anexo.

2. La presente atribución podrá modificarse ampliándola a otros municipios, o reduciéndola, previa presentación de solicitud, ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la Administración Local 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 Locales se presta de forma descentralizada a través de centros de atención de llamadas en el ámbito de cada municipio.

2. Mediante el número 010 se proporciona al usuario llamante un acceso telefónico al servicio de información del municipio desde el que se realice la llamada, en el caso en que dicho municipio 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 municipio que decida ofrecer el servicio de información telefónica mediante el número 010, es el siguiente:

- 3.1 Información sobre los servicios prestados por el municipio 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, en su caso, números telefónicos de todas las unidades administrativas de la entidad local prestataria del servicio.

4. Las Administraciones Locales que lo consideren oportuno podrán habilitar la transferencia de llamadas a otras dependencias administrativas de la entidad local prestataria del servicio 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.
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:

Número	Precio aplicable al usuario llamante (modalidad A)	
	Desde red fija	Desde red móvil
010	Precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito provincial.	Precio de establecimiento y precio por minuto de una 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:

Número	Precio aplicable al usuario llamante (modalidad B)	
	Desde red fija	Desde red móvil
010	Precio con respecto al de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito nacional: – Establecimiento: el doble. – Precio por minuto: el mismo.	Precio con respecto al de una llamada ordinaria móvil-fijo de ámbito nacional: – Establecimiento: el doble. – Precio por minuto: el mismo.

c) Modalidad C: 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. Independientemente de la modalidad de precio elegida para la prestación del servicio, el usuario tendrá derecho a recibir el detalle de las comunicaciones facturadas al 010, en los términos que se especifican en el artículo 22 del Real Decreto 899/2009,

de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

5. No podrán facturarse a los usuarios las llamadas dirigidas al número 010 en los Municipios en los que el servicio no esté habilitado.

Cuarto. Condiciones de utilización del número atribuido.

Las condiciones generales de utilización del número 010 por las Administraciones Locales 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 010 no se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas salientes.

6. A través del número 010 se podrán prestar servicios de información relacionados con las Administraciones Locales, debiendo en todo caso publicarse, al menos a través de la página web de la Administración Local:

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 Local, 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 010.

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 Local correspondiente, en las condiciones establecidas en esta resolución.

3. Las llamadas telefónicas al número 010 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 010 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 Locales de las condiciones de utilización del número 010 recogidas en la presente resolución, podrá dar lugar a la modificación de la resolución de manera que este número deje de estar atribuido en los municipios 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 Locales que hubieran comenzado la prestación de servicios a través del número 010, puedan adaptarse a lo dispuesto en la presente resolución.

Madrid, 31 de julio de 2013.–El Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Víctor Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín.

ANEXO**Municipios a los que se atribuye el número 010 para la prestación del servicio de información telefónica**

Provincia	Código INE	Municipio
ALAVA.	01002	AMURRIO.
ALAVA.	01004	ARTZINIEGA.
ALAVA.	01010	AYALA.
ALAVA.	01054	URKABUSTAIZ.
ALAVA.	01059	VITORIA.
ALAVA.	48074	ORDUÑA.
ALICANTE.	03031	BENIDORM.
ALICANTE.	03065	ELCHE.
ALICANTE.	03122	SAN VICENTE DEL RASPEIG.
ALICANTE.	03128	TEULADA.
ALMERIA.	04003	ADRA.
ALMERIA.	04100	VERA.
ASTURIAS.	33024	GIJON.
AVILA.	05019	AVILA.
BARCELONA.	08015	BADALONA.
BARCELONA.	08019	BARCELONA.
BARCELONA.	08056	CASTELLDEFELLS.
BARCELONA.	08073	CORNELLA DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08077	ESPLUGUES DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08089	GAVA.
BARCELONA.	08096	GRANOLLERS.
BARCELONA.	08101	HOSPITALET DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08113	MANRESA.
BARCELONA.	08121	MATARO.
BARCELONA.	08123	MOLINS DE REI.

Provincia	Código INE	Municipio
BARCELONA.	08125	MONTCADA I REIXAC.
BARCELONA.	08126	MONTGAT.
BARCELONA.	08157	PALLEJA.
BARCELONA.	08158	EL PAPIOL.
BARCELONA.	08169	EL PRAT DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08180	RIPOLLET.
BARCELONA.	08187	SABADELL.
BARCELONA.	08194	SANT ADRIA DEL BESOS.
BARCELONA.	08196	SANT ANDREU DE LA BARCA.
BARCELONA.	08200	SANT BOI DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08205	SANT CUGAT DEL VALLES.
BARCELONA.	08211	SANT FELIU DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08217	SANT JOAN DESPI.
BARCELONA.	08221	SANT JUST DESVERN.
BARCELONA.	08244	SANTA COLOMA DE CERVELLO.
BARCELONA.	08245	SANTA COLOMA DE GRAMANET.
BARCELONA.	08263	SANT VICENT DELS H'ORTS.
BARCELONA.	08266	CERDANYOLA DEL VALLES.
BARCELONA.	08270	SITGES.
BARCELONA.	08279	TERRASSA.
BARCELONA.	08289	TORRELLES DE LLOBREGAT.
BARCELONA.	08301	VILADECANS.
BARCELONA.	08307	VILANOVA Y LA GELTRU.
BURGOS.	09059	BURGOS.
BURGOS.	09219	MIRANDA DE EBRO.
CACERES.	10037	CACERES.
CADIZ.	11020	JEREZ.
CADIZ.	11022	LA LINEA DE LA CONCEPCION.
CADIZ.	11030	ROTA.
CANTABRIA.	39075	SANTANDER.
CASTELLON.	12040	CASTELLÓN.
CASTELLON.	12084	ONDA.
CIUDAD REAL.	13034	CIUDAD REAL.
CORDOBA.	14056	PUENTE GENIL.
CORUÑA.	15002	AMES.
CORUÑA.	15030	CORUÑA.
CORUÑA.	15078	SANTIAGO DE COMPOSTELA.
GRANADA.	18003	ALBOLOTE.
GRANADA.	18022	ATARFE.
GRANADA.	18087	GRANADA.
GRANADA.	18122	LOJA.
GRANADA.	18127	MARACENA.
GUADALAJARA.	19046	AZUQUECA DE HENARES.

Provincia	Código INE	Municipio
GUIPUZCOA.	20030	EIBAR.
GUIPUZCOA.	20036	HONDARRIBIA.
GUIPUZCOA.	20045	IRUN.
GUIPUZCOA.	20055	ARRASATE/MONDRAGON.
GUIPUZCOA.	20069	SAN SEBASTIAN.
GUIPUZCOA.	20072	URNIETA.
GUIPUZCOA.	20077	URRETXU.
HUELVA.	21005	ALMONTE.
HUELVA.	21044	LEPE.
HUESCA.	22125	HUESCA.
ILLES BALEARS.	07003	ALCUDIA.
ILLES BALEARS.	07040	PALMA DE MALLORCA.
JAEN.	23092	UBEDA.
LA RIOJA.	26018	ARNEDO.
LA RIOJA.	26036	CALAHORRA.
LA RIOJA.	26089	LOGROÑO.
LAS PALMAS.	35011	INGENIO.
LAS PALMAS.	35022	SANTA LUCIA DE TIRAJANA.
LEON.	24089	LEON.
LEON.	24142	S. ANDRES DEL RABANEDO.
LERIDA.	25120	LERIDA.
LERIDA.	25203	LA SEU D'URGELL.
LUGO.	27028	LUGO.
MADRID.	28005	ALCALA DE HENARES.
MADRID.	28006	ALCOBENDAS.
MADRID.	28007	ALCORCON.
MADRID.	28014	ARGANDA DEL REY.
MADRID.	28022	BOADILLA DEL MONTE.
MADRID.	28058	FUENLABRADA.
MADRID.	28074	LEGANES.
MADRID.	28079	MADRID.
MADRID.	28092	MOSTOLES.
MADRID.	28096	NAVALCARNERO.
MADRID.	28106	PARLA.
MADRID.	28113	PINTO.
MADRID.	28115	POZUELO DE ALARCON.
MADRID.	28123	RIVAS VACIAMADRID.
MADRID.	28148	TORREJON DE ARDOZ.
MADRID.	28149	TORREJON DE LA CALZADA.
MADRID.	28181	VILLAVICIOSA DE ODON.
MADRID.	28903	TRES CANTOS.
MALAGA.	29067	MALAGA.
MALAGA.	29069	MARBELLA.

Provincia	Código INE	Municipio
MALAGA.	29084	RONDA.
MELILLA.	52001	MELILLA.
MURCIA.	30016	CARTAGENA.
MURCIA.	30019	CIEZA.
MURCIA.	30027	MOLINA DE SEGURA.
MURCIA.	30030	MURCIA.
MURCIA.	30039	TOTANA.
NAVARRA.	31201	PAMPLONA.
NAVARRA.	31232	TUDELA.
OURENSE.	32054	OURENSE.
PONTEVEDRA.	36057	VIGO.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38006	ARONA.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38011	CANDELARIA.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38017	GRANADILLA DE ABONA.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38022	ICOD DE LOS VINOS.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38023	S. CRISTOBAL DE LA LAGUNA.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38031	LOS REALEJOS.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38032	ROSARIO (EL).
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38038	S.C. DE TENERIFE.
SANTA CRUZ DE TENERIFE.	38040	SANTIAGO DEL TEIDE.
SEGOVIA.	40194	SEGOVIA.
SEVILLA.	41059	MAIRENA DEL ALJARAFE.
SEVILLA.	41091	SEVILLA.
SEVILLA.	41095	UTRERA.
TARRAGONA.	43038	CAMBRILS.
TARRAGONA.	43123	REUS.
TARRAGONA.	43163	EL VENDRELL.
TERUEL.	44216	TERUEL.
TOLEDO.	45081	ILLESCAS.
TOLEDO.	45168	TOLEDO.
TOLEDO.	45173	TORRIJOS.
VALENCIA.	46013	ALBORAYA.
VALENCIA.	46017	ALZIRA.
VALENCIA.	46021	ALDAYA.
VALENCIA.	46078	BURJASSOT.
VALENCIA.	46131	GANDIA.
VALENCIA.	46145	XATIVA.
VALENCIA.	46186	PAIPORTA.
VALENCIA.	46190	PATERNA.
VALENCIA.	46216	ROCAFORT.
VALENCIA.	46223	SEDAVI.
VALENCIA.	46244	TORRENT.
VALENCIA.	46250	VALENCIA.

Provincia	Código INE	Municipio
VALLADOLID.	47076	LAGUNA DE DUERO.
VALLADOLID.	47186	VALLADOLID.
VIZCAYA.	01036	LLODIO.
VIZCAYA.	48011	ARRIGORRIAGA.
VIZCAYA.	48013	BARACALDO.
VIZCAYA.	48017	BERMEO.
VIZCAYA.	48020	BILBAO.
VIZCAYA.	48044	GETXO.
ZARAGOZA.	50251	TARAZONA.
ZARAGOZA.	50297	ZARAGOZA.