



Proyecto de Resolución 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, 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 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 del Mercado de Telecomunicaciones.

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. 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 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 llamadas¹.

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 equivalente al de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito metropolitano.	Precio equivalente al 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 equivalente al de una llamada ordinaria fijo-fijo de ámbito nacional.	Precio equivalente al de una llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional.

c) Modalidad C: 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 C)	
	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 doble.	Precio con respecto al de una llamada ordinaria móvil-fijo de ámbito nacional: - Establecimiento: el doble. - Precio por minuto: el doble.

¹ Ver detalle de precios actuales de referencia al final del documento (Anexo II, informativo).



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 C 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 C 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.

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
BARCELONA	08125	MONTCADA I REIXAC



PROVINCIA	CÓDIGO INE	MUNICIPIO
BARCELONA	08126	MONTGAT
BARCELONA	08157	PALLEJA
BARCELONA	08158	EL PAPIOL
BARCELONA	08169	EL PRAT DE LLOBREGAT
BARCELONA	08180	RIPOLLET
BARCELONA	08184	RUBI
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
BARCELONA	08M01	BARCELONA - AREA METROPOLITANA
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



PROVINCIA	CÓDIGO INE	MUNICIPIO
GRANADA	18087	GRANADA
GRANADA	18122	LOJA
GRANADA	18127	MARACENA
GUADALAJARA	19046	AZUQUECA DE HENARES
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	21005	ALMONTE
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



PROVINCIA	CÓDIGO INE	MUNICIPIO
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
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



PROVINCIA	CÓDIGO INE	MUNICIPIO
VALENCIA	46013	ALBORAYA
VALENCIA	46017	ALZIRA
VALENCIA	46021	ALDAYA
VALENCIA	46078	BURJASSOT
VALENCIA	46131	GANDIA
VALENCIA	46145	XATIVA
VALENCIA	46186	PAIORTA
VALENCIA	46190	PATERNA
VALENCIA	46216	ROCAFORT
VALENCIA	46223	SEDAVI
VALENCIA	46244	TORRENT
VALENCIA	46250	VALENCIA
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

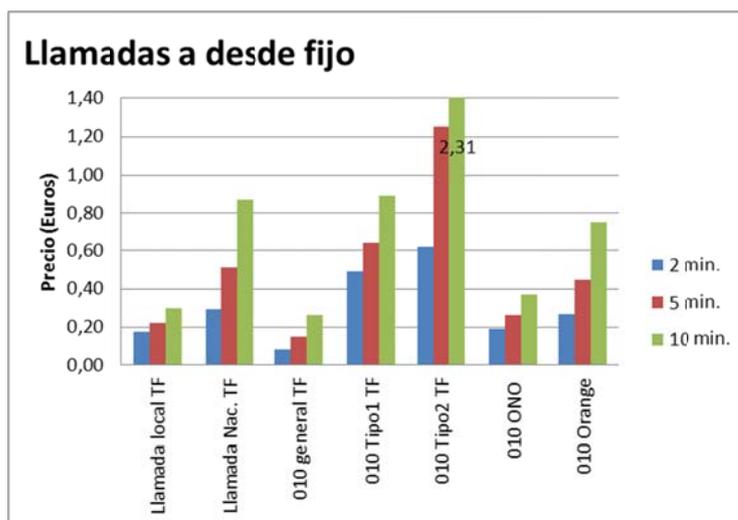


Anexo II. Explicación de precios actuales al 010:

Para llamadas desde teléfonos fijos, los precios que aplican los principales operadores del servicio telefónico en llamadas metropolitanas, nacionales y al 010 se recogen en la siguiente tabla:

Llamadas desde fijo

	2 min.	5 min.	10 min.
Llamada local TF	0,18	0,23	0,30
Llamada Nac. TF	0,29	0,51	0,87
010 general TF	0,09	0,15	0,27
010 Tipo1 TF	0,49	0,64	0,89
010 Tipo2 TF	0,62	1,25	2,31
010 ONO	0,20	0,26	0,38
010 Orange	0,27	0,45	0,75



- El precio de una llamada de duración media al servicio de información 010 tiene con carácter general un precio similar al de una llamada metropolitana de Telefónica, salvo en Orange que se aproxima más al de una llamada nacional de Telefónica.
- El precio de una llamada de duración media al servicio de información 010 retribuido de tipo1² tiene con carácter general un precio similar (algo superior) al de una llamada nacional de Telefónica.
- El precio de una llamada de duración media al servicio de información 010 retribuido de tipo2³ tiene con carácter general un precio que es aproximadamente el doble de una llamada nacional.

² Mataró, Sant Cugat del Vallès, La Línea de la Concepción, Lleida y Reus.

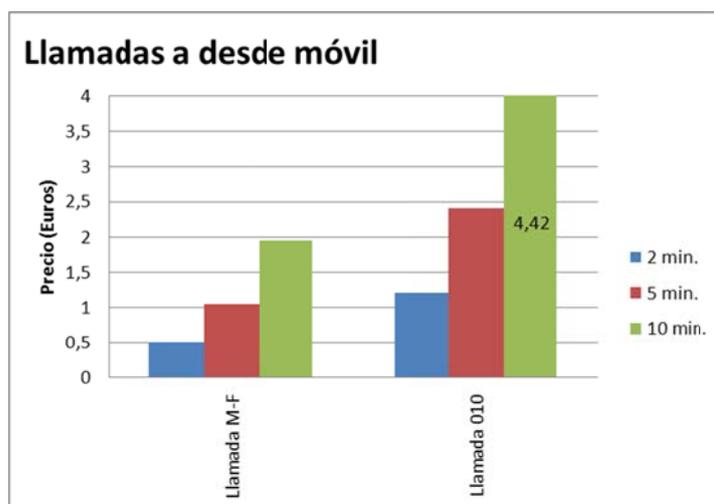
³ Área metropolitana de Barcelona.



Para llamadas desde teléfonos móviles, los precios que aplican los principales operadores del servicio telefónico en llamadas a fijos y al 010 se recogen en la siguiente tabla:

Llamadas desde móvil

	2 min.	5 min.	10 min.
Llamada M-F	0,51	1,05	1,95
Llamada 010	1,20	2,41	4,42



- El precio de una llamada de duración media al servicio de información 010 tiene con carácter general un precio equivalente al doble de una llamada ordinaria móvil-fijo, en todos los casos.