



PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN POR LA QUE SE MODIFICA LA ATRIBUCIÓN DEL NÚMERO 060 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

La Administración General del Estado dispone del número corto 060 para la prestación de un servicio de información de carácter administrativa cuyo objetivo es la integración de todos sus servicios de atención telefónica. A través de dicho número se informa actualmente al ciudadano sobre diversos trámites y gestiones, con especialización en la información relacionada con empleo público y directorio de la Administración. Además, desde 2008 se ofrece información especializada en documentos personales (DNI y pasaportes) y tráfico (conductores y vehículos). El modelo de tarificación vigente se definió según una estructura basada en centros de atención provinciales, lo que supone que los usuarios del servicio 060 únicamente pagan el precio de una llamada de ámbito provincial.

Mediante escrito dirigido a esta Secretaría de Estado, el Director General para el Impulso de la Administración Electrónica, dependiente del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, propone la introducción de mejoras cualitativas en la atención al ciudadano a través de la adopción de un nuevo modelo de organización del servicio que permitirá alcanzar el objetivo de dar acceso a toda la Administración General del Estado. A este respecto, una vez desechada la previsión inicial de organizar el servicio a partir de la atención de las llamadas en nodos provinciales, y articulado éste a partir de la entrega de las llamadas en un único nodo central, solicita que el precio de las llamadas telefónicas al 060 pase a ser el correspondiente a las llamadas de ámbito nacional. De esta forma se conseguirá una mejora en la prestación del servicio sin incremento de gasto público.

En atención a dicha solicitud, mediante esta resolución se da una nueva redacción a la atribución del número 060, efectuada mediante Resolución de 15 de abril de 1999, de la Secretaría General de Comunicaciones, según la redacción dada por la Resolución de 14 de marzo de 2006, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sobre modificación del número corto atribuido al servicio de información de la Administración General 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 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 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.

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 por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

En su virtud, resuelvo modificar la Resolución de 15 de abril de 1999, de la Secretaría General de Comunicaciones, por la que se atribuye el número 060 al Servicio de Información de la Administración General del Estado, que queda redactada del siguiente modo:

Primero.- *Atribución de recursos públicos de numeración*

1. Se atribuye el número corto 060, del Plan nacional de numeración telefónica, al servicio de información telefónica de la Administración General del Estado. Este número podrá utilizarse, además, para la prestación mediante mensajes



cortos de texto y mensajes multimedia de servicios de información de la misma naturaleza o complementarios al de información telefónica.

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 la Administración General del Estado se presta a través de un centro de atención de llamadas de ámbito nacional.
2. Mediante el número 060 se proporciona al usuario llamante un acceso telefónico único al conjunto de la Administración General del Estado.
3. El conjunto mínimo de prestaciones ofrecidas al usuario llamante es el siguiente:
 - 3.1. Información sobre los servicios prestados por la Administración General del Estado y su descripción;
 - 3.2. Atención de consultas sobre el estado de tramitación de expedientes;
 - 3.3. Recepción de quejas y presentación de reclamaciones;
 - 3.4. Asesoramiento sobre el tratamiento administrativo de las cuestiones que se planteen;
 - 3.5. Recepción de avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios públicos;
 - 3.6. Información sobre los números telefónicos de atención al público, geográficos y no geográficos, de los departamentos, servicios o unidades de la Administración General del Estado;
 - 3.7. Transferencias de llamadas a otras dependencias administrativas de la Administración General del Estado sin interrumpir la llamada original, manteniendo su precio y el resto de condiciones.
4. A través del número 060 no se prestan servicios de tarificación adicional.



Tercero.- *Condiciones de utilización del número atribuido*

Las condiciones generales de utilización del número 060 por la Administración General del Estado, son las siguientes:

1. El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.
2. El servicio prestado no tendrá un carácter temporal (por ejemplo, durante determinadas campañas), sino continuado en el tiempo.
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. El servicio proporcionará a los usuarios con discapacidad auditiva o del habla las facilidades que permitan su adecuada atención, teniendo en cuenta sus necesidades específicas.
5. La falta de uso durante un año del número atribuido, o el incumplimiento de los requisitos establecidos en la presente resolución, podrán dar lugar a su cancelación y puesta a disposición de otros servicios según lo previsto en el Plan nacional de numeración telefónica.
6. El número 060 se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas y mensajes salientes del centro de atención asociado al servicio.
7. A través del número 060 se podrán transferir llamadas a los servicios de información de las Comunidades Autónomas cuando así lo aconseje el tipo de asistencia requerida por el usuario llamante, o cuando éste lo solicite, sin interrumpir la llamada original, manteniendo su precio y el resto de condiciones. Con este objeto se establecerán los acuerdos pertinentes con las Administraciones Autonómicas correspondientes.

Cuarto.- *Precios de las llamadas y mensajes*

1. Las llamadas telefónicas al número atribuido se facturarán por tiempo.



2. El precio de estas llamadas no podrá superar el correspondiente a las cursadas a los números geográficos nacionales, según se indica en la tabla siguiente:

Precio máximo al usuario llamante		
Número	Desde red fija	Desde red móvil
060	<i>Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional</i>	<i>Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional</i>

3. El precio de los mensajes enviados al número 060 no excederá del precio máximo del servicio general de mensajes cortos de texto entre usuarios finales.

Quinto.- *Tratamiento por los operadores de las llamadas telefónicas y los mensajes 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, el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, una vez haya alcanzado un acuerdo para 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 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 y los recursos técnicos empleados, incluyendo los asociados a las transferencias de llamadas a las que se refieren los apartados segundo 3.7 y tercero 7.
2. Transcurridos dos meses como máximo desde la publicación de la fecha de inicio del servicio, las llamadas se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público, en las condiciones establecidas en esta resolución.



3. Las llamadas telefónicas al número 060 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 060 al operador designado para su terminación, en los puntos de interconexión determinados por éste.
5. El encaminamiento por los operadores del servicio telefónico móvil disponible al público, de los mensajes cortos de texto y mensajes multimedia dirigidos al número 060, se hará efectivo transcurridos dos meses como máximo desde que el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, previo acuerdo con un operador de almacenamiento y reenvío de mensajes, haga pública su decisión de prestar por dicho medio servicios de información de similar naturaleza o complementarios al de información telefónica.

Sexto.- *Entrada en vigor*

Esta resolución surtirá efecto desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.