



## **PROYECTO DE RESOLUCIÓN 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.

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 prestado por el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico.

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 presta por el



Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico, en el ámbito correspondiente a las competencias que tiene atribuidas.

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*

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:

1. Información actualizada sobre:
  - a. El estado del tráfico y las incidencias de cualquier tipo.
  - b. Las restricciones a la circulación de mercancías peligrosas, vehículos pesados o cualesquiera otras.
2. Atención de las situaciones de emergencia 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.
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.

### **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 atienda 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. La falta de uso del número 011 durante un año, o su utilización de forma contraria 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, el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico dará a conocer, mediante resolución publicada en el Boletín Oficial del Estado, el operador designado para la terminación de las llamadas al número 011 y la fecha de inicio del servicio.
2. Transcurridos dos meses 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 del servicio telefónico disponible al público.



3. 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.