



León, a 4 de noviembre de 2010

**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones
con las Cortes**

**Ilmo. Sr. Director General
Plaza de Castilla y León, 1
47071 - VALLADOLID**

Expediente: 20092329 Actuación de oficio

**Asunto: coste de las llamadas realizadas por los ciudadanos al Servicio Telefónico 012 de
Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la
Comunidad de Castilla y León / Resolución**

Centro directivo: Consejería de Administración Autonómica

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I., una vez analizada la información solicitada en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., esta Procuraduría consideró oportuno, en su día, iniciar una actuación de oficio relacionada con el coste económico que deben asumir los ciudadanos al utilizar el Servicio Telefónico 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como con la información que se pone a disposición de aquellos acerca del citado coste.

Señalábamos en nuestra petición de información que la implantación de un teléfono único de información administrativa y atención al ciudadano a través del cual se ofrece a los ciudadanos una vía rápida de acceso a la información de interés público responde a los principios constitucionales y legales que deben presidir la actuación de todas las administraciones públicas.

En consecuencia, el establecimiento y funcionamiento en Castilla y León del Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, regulado por el Decreto 193/2001, de 19 de julio, y por la Orden de 17 de mayo de 2002,



de la, entonces, Consejería de Presidencia y Administración Territorial, únicamente puede ser valorado de forma positiva.

Ahora bien, al erigirse este servicio telefónico en una de las vías fundamentales a través de las cuales los ciudadanos de Castilla y León pueden hacer efectivo su derecho a recibir información administrativa, cobran especial relevancia las características del funcionamiento de aquel servicio y, en concreto, las tarifas que los ciudadanos deben abonar como contraprestación económica a su utilización.

Por este motivo, se estimó conveniente dirigirnos a esa Administración autonómica con el fin de que pusiera en nuestro conocimiento, entre otros datos, el coste para el ciudadano del establecimiento de llamada al Servicio Telefónico 012 y las tarifas aplicables durante la duración de la misma, así como la existencia de algún mecanismo a través del cual se informase a los ciudadanos de estos extremos.

En atención a nuestra petición de información, se ha remitido por esa Administración autonómica un informe en el cual se hizo constar, en primer lugar, que las tarifas de las llamadas al teléfono 012 de atención ciudadana autonómica no están reguladas y, por tanto, cada compañía operadora tiene establecidas unas tarifas diferentes. Estas cambian con bastante frecuencia y dependen de las diferentes ofertas que cada operadora ofrece a sus clientes, según franjas horarias, dependiendo en algún caso, incluso, del día de la semana en el que se efectúa la llamada. En consecuencia, las, cuando menos, veintitrés operadoras de telefonía, entre fijos y móviles, que existen facturan importes diferentes por este servicio.

Además, las comunidades autónomas que disponen del servicio 012 ofertan un número 902 para recibir las llamadas realizadas desde fuera de su respectivo ámbito territorial, con un coste diferente al que tienen las llamadas realizadas al 012 desde dentro de la Comunidad de que se trate.

En el siguiente cuadro se exponen las diferentes tarifas, con exclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido, existentes para las principales operadoras en la fecha de remisión del informe proporcionado a esta Institución:

operador	establecimiento de llamada	coste adicional por segundo
<i>Telefónica (fijo)</i>	0,342577 €(tarifa plana)	-
<i>ONO (fijo)</i>	0,342577 €(tarifa plana)	-
<i>Movistar</i>	0,15 €	0,0042 €
<i>ONO (móviles)</i>	0,30 €	0,0042 €
<i>Jazztel</i>	0,23 €	0,030 €
<i>Vodafone</i>	0,15 €	0,0042 €
<i>Yoigo</i>	Depende del servicio contratado	Depende del servicio contratado



Estas mismas oscilaciones se dan, según nos informa esa Administración, cuando la llamada tiene su origen fuera de Castilla y León y se marca el 902 910 012. Sirva como referencia la tarifa de *Movistar* que es 0,15 € por establecimiento de llamada, más 0,0067 euros / segundo.

En cualquier caso, sobre la Administración de la Comunidad de Castilla y León no revierte ningún beneficio económico derivado del coste de estas llamadas, puesto que se optó en su momento por la contratación de la modalidad no retribuida.

Se continúa indicando en el informe remitido que esta variabilidad de precios, así como la escasa estabilidad de los mismos, ha hecho que prácticamente todas las comunidades hayan retirado la información de precios de sus folletos y sus páginas web. La información que se facilitaba en algunos casos hacía referencia al precio más económico (tarifa plana), pero no incluía el resto de tarifas. La excepción a lo anterior es la Comunidad Autónoma de Cataluña, puesto que esta Comunidad optó por licitar en un lote aparte las llamadas a los servicios de numeración especial dentro del procedimiento de adjudicación global de los servicios de telecomunicaciones del Gobierno de la Generalidad. De esa forma la empresa adjudicataria debía garantizar un precio único para todas las llamadas al servicio 012, para lo que la misma debía alcanzar acuerdos con el resto de operadoras para lograr ese modelo de tarificación global. La empresa adjudicataria fue *Telefónica*, estableciéndose un precio de 0,33 euros por establecimiento de llamada, más 0,00145 euros / segundo (en la página web de la Generalidad se especifica que este precio incluye el IVA).

El informe elaborado en atención a nuestra petición de información finaliza indicando que, con fecha 1 de diciembre de 2009, en una reunión celebrada en Barcelona en la que participaron los responsables de los servicios de atención al ciudadano 012 de casi todas las comunidades autónomas, se planteó la necesidad de trasladar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la conveniencia de regular las tarifas de las llamadas al 012, así como, de reducir su precio por tratarse de un servicio público.

A la vista de lo informado, esta Procuraduría, partiendo del reconocimiento de la labor desarrollada por esa Administración autonómica en orden a la implantación y funcionamiento del Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano desde el año 2003, considera oportuno realizar varias sugerencias dirigidas a mejorar el mismo y, en concreto, a reducir el coste económico de su utilización para los ciudadanos y a informar adecuadamente a los mismos de este coste.

Para ello, procede comenzar poniendo de manifiesto la relación directa que existe entre un servicio de atención ciudadana como el que aquí nos ocupa y el derecho a recibir información de la



Administración como parte integrante del *derecho a una buena administración* reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

En desarrollo de este precepto estatutario se aprobó la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. Precisamente, el Capítulo II del Título I de esta Ley se dedica al *derecho a la información*, previéndose en el artículo 13 de la misma lo siguiente:

“Artículo 13.- Sistema de Información al Ciudadano

1.- La información se canalizará a través de un sistema de carácter único, multicanal, horizontal e interoperable, con el fin de garantizar la máxima efectividad al derecho de los ciudadanos a recibir información reconocido en el artículo anterior.

2.- El sistema de información contendrá, bajo una imagen corporativa homogénea, toda la información de interés para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica, presentándola de forma integrada, sistematizada, actualizada, inteligible y accesible”.

Pues bien, uno de los canales a través de los cuales se articula el sistema de información de la Administración autonómica es mediante el servicio telefónico 012. De conformidad con lo dispuesto en el Plan Nacional de Numeración Telefónica, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, se trata de uno de los números cortos atribuidos a servicios de interés social (tipo A), establecido para los servicios de información de las comunidades autónomas.

Estos servicios de atención telefónica tampoco son ajenos al progresivo proceso de implantación de la denominada administración electrónica. De hecho, su existencia viene impuesta por la propia Ley 11/2007, de 1 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, cuyo artículo 8.1., de carácter básico (disposición final primera de la Ley), dispone lo siguiente.

“Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada”.

El apartado segundo de este artículo dispone, en este caso para la Administración General del Estado, la obligación de esta de garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos a través, entre otros canales, de los *“servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores”* (artículo 8.2 c)).

Regresando a Castilla y León, también en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión



Pública, antes citada, se establece la obligatoriedad de mantener estos servicios de atención telefónica. En concreto, en su artículo 44.2 se establece lo siguiente:

“Se facilitará el acceso por medios electrónicos a las personas con mayores dificultades mediante asistencia y recursos técnicos en las oficinas presenciales de información y atención al ciudadano y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano”.

En definitiva, de lo hasta aquí afirmado se puede concluir que la efectividad del derecho a recibir información de la Administración autonómica exige garantizar el acceso de todos los ciudadanos, con independencia de sus medios económicos, a un servicio de atención telefónica que, en cualquier caso, debe ser complementario de otras formas electrónicas de acceso a aquella información.

Esa Administración autonómica es consciente de lo anterior y, por este motivo, la continua mejora del servicio de atención telefónica 012 se incluye en la planificación de modernización administrativa y de implantación de la administración electrónica en Castilla y León.

Así, en primer lugar, el Plan de Modernización de la Administración de Castilla y León 2008-2011, aprobado por Acuerdo 32/2008, de 17 de abril, de la Junta de Castilla y León, recoge dentro de su Objetivo Específico de *Garantizar el acceso a la información, la accesibilidad y la atención a los ciudadanos por el canal que elijan*, como líneas de actuación la *reorganización, mejora y difusión del teléfono 012 y la integración de todos los teléfonos sectoriales* en el mismo.

Por su parte, en el Plan de Implantación de la Administración Electrónica 2009-2011, aprobado por Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, se contemplan diversas medidas para el desarrollo del canal telefónico 012 como centro de atención de e-administración y, en concreto, como vía de acceso del ciudadano a información administrativa general, especializada y particular.

Ahora bien, a juicio de esta Institución la mejora de este canal de acceso de todos los ciudadanos, con independencia de su capacidad económica y formación, a la Administración exige, cuando menos, tratar de reducir el coste económico para aquellos de su utilización y, en todo caso, una mayor información acerca de este y de las posibilidades de minimizar su alcance para el ciudadano.

Evidentemente, la regulación final de las tarifas de las llamadas al 012 es una cuestión que escapa de las competencias propias de esa Administración autonómica. No obstante, al respecto, como se señala en el informe remitido, existen iniciativas conjuntas de las administraciones autonómicas dirigidas a instar a los organismos estatales competentes a modificar a la baja aquellas tarifas, considerando el carácter de servicio público que reviste la atención telefónica a través de aquel número.

Sin embargo, a continuación se enuncian tres medidas, cuya puesta en funcionamiento sí entra dentro del ámbito competencial de esa Administración autonómica, y que, a nuestro juicio, podrían contribuir a abaratar el coste que los ciudadanos deben asumir para acceder a la información



administrativa a través de este canal y a mejorar el conocimiento que estos tengan de aquel coste, así como de las alternativas a través de las cuales pueden hacer frente al mismo.

1.- Establecimiento de una tarifa única para todas las llamadas que se realicen al 012

Del contenido del informe obtenido se desprende que en Castilla y León, al igual que ocurre en casi todas las comunidades autónomas, no se puede informar a los ciudadanos del coste de la llamada que estos lleven a cabo al 012 con carácter previo a su realización, puesto que aquel depende de la operadora con la que aquellos tengan contratado el servicio telefónico y de la tarifa establecida en su contrato. Es obvio que esta situación genera una inseguridad que impide al ciudadano adoptar una decisión, basada en criterios económicos, acerca del canal que desea utilizar para acceder a una concreta información administrativa.

Para esta Institución cualquier coste, por reducido que sea, que deba asumir un ciudadano para hacer efectivo un derecho, como es el del acceso a la información administrativa, es elevado. Pero si, al hecho de verse obligado a abonar una cantidad económica para obtener información de esa Administración autonómica por vía telefónica, se añade el de que no pueda ser informado previamente de la cuantía de esta cantidad, la situación de inseguridad que se produce parece poco acorde con los principios que deben regir las relaciones entre los sujetos públicos y los ciudadanos, así como con los derechos reconocidos a estos últimos en el Ordenamiento jurídico en el marco de tales relaciones.

Por este motivo, a juicio de esta Institución, es más adecuada una forma de gestión del servicio, como la utilizada en Cataluña, donde se garantice una tarifa única, lo más reducida posible, de forma tal que todo ciudadano que acceda a este canal de comunicación pueda conocer previamente el coste económico que debe asumir para hacer posible este acceso.

Aun cuando somos conscientes de que esta sugerencia probablemente solo pueda ser atendida, si se estima oportuno, cuando finalice el plazo de ejecución del actual contrato de adecuación, explotación y mantenimiento del teléfono 012 de la Comunidad de Castilla y León, adjudicado con fecha 16 de junio de 2009, consideramos conveniente ponerla ahora de manifiesto para su valoración por la Consejería competente.

2.- Publicitar suficientemente el número de telefonía fija asociado al 012

Según se pone de manifiesto en la página web de la Junta de Castilla y León (www.jcyl.es / Atención Telefónica 012), también se puede acceder al servicio 012 marcando el número de telefonía fija 983 327 850. Esta alternativa resulta especialmente interesante para todos aquellos ciudadanos que disponen de tarifas planas o bonificadas que les permiten llamar al número de nueve cifras citado sin



tener que asumir coste alguno, a diferencia de lo que ocurriría si la llamada se realizara al número corto 012.

Esta circunstancia no sólo concurre en los casos de números cortos como el que aquí nos ocupa, sino que también se da en relación con los números especiales 901 y 902. Respecto a los mismos y directamente relacionado con esta sugerencia, cabe poner de manifiesto que el pasado 4 de junio se publicó en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados*, serie D, núm. 403, la aprobación por la Comisión de Sanidad, Política Social y Consumo de una Proposición no de Ley en los siguientes términos:

“El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a impulsar las medidas necesarias para que las empresas y Administraciones Públicas publiciten los números de telefonía fija asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen”.

El fundamento de esta Proposición no de Ley, como se desprende del contenido del debate de la misma (publicado en el *Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados*, núm. 458, Sesión núm. 30, celebrada el 19 de mayo de 2010), es evitar, precisamente, que los ciudadanos se vean excluidos de los beneficios derivados de las tarifas planas o bonificadas para los usuarios de telefonía fija, en el supuesto de que tengan contratadas las mismas, al tener que utilizar los números especiales 901 y 902, por no conocer el número de telefonía fijo asociado a aquellos.

Sin embargo, en el supuesto del servicio de atención telefónica que aquí nos ocupa, no se hace constar en el propio folleto informativo del 012, que se puede descargar en formato PDF en la dirección electrónica antes citada, el número de telefonía fijo asociado al mismo. Así mismo, a modo de ejemplo, podemos citar tres supuestos donde se hace referencia a la posibilidad de utilizar el servicio 012, sin mencionar tampoco la posibilidad de acceder al mismo a través del número de telefonía fija antes identificado:

- Folleto de *Ayudas a la Vivienda 2010*, que también se puede descargar en formato PDF en la dirección www.vivienda.jcyl.es).
- Portal *Teléfono de Atención al Consumidor*, al que se puede acceder en la dirección www.consumo.jcyl.es).
- Portal *Atención a Usuarios*, al que se puede acceder en la dirección www.empleopublico.jcyl.es).

Se trata tan solo de tres ejemplos donde el ciudadano que podría acceder al servicio de forma gratuita, si conociera el número de telefonía fijo asociado al 012 y dispusiera de una tarifa plana o bonificada para usuarios de telefonía fija, no tendría la posibilidad de hacerlo por desconocer este número asociado.



En consecuencia, esta Institución considera que siempre que se haga referencia al servicio de atención telefónica 012, en cualquier tipo de soporte (papel, Internet o cualquier otro), debe hacerse constar expresamente la posibilidad de acceder al mismo llamando al número de telefonía fija 983 327 850, por si la misma permitiera al ciudadano utilizar el servicio sin tener que asumir coste económico alguno.

3.- Potenciación de la información a través del correo electrónico (información012@jcy.l.es) y desarrollo de un sistema de alertas mediante mensajes cortos en el teléfono móvil y del propio correo electrónico

Aunque no se trate propiamente del Servicio Telefónico 012, considerando el hecho de que la utilización del mismo implica un coste económico que debe satisfacer el ciudadano, aquellas personas que, por la formación que poseen y por la infraestructura tecnológica de la que disponen, pueden acceder a este servicio a través del correo electrónico, deben ver garantizado su derecho a ser atendidos de esta forma por esa Administración autonómica. En efecto, junto al mantenimiento del servicio de atención telefónica, es conveniente, a juicio de esta Procuraduría, ofrecer facilidades para la utilización del correo electrónico y el desarrollo de sistemas de alertas a través de SMS.

En otras palabras, aquellas personas que dispongan de un ordenador o de un dispositivo móvil con acceso a internet a través de una tarifa plana deben tener la posibilidad de acceder a la información administrativa sin necesidad de asumir el coste económico derivado de la utilización del servicio telefónico. Para ello, es preciso que, en el marco de las medidas contempladas en el Plan de Implantación de la Administración Electrónica 2009-2011, se potencie el sistema de información a través del correo electrónico, garantizando una rápida contestación a las peticiones de información que se realicen a través de esta vía, y desarrollando un sistema eficaz de alertas a través de SMS y de correo electrónico.

En definitiva, partiendo de un reconocimiento del trabajo desarrollado para la implantación y funcionamiento del Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, esta Institución considera que la efectividad del derecho de todos a recibir información de la Administración hace conveniente la adopción de diversas medidas dirigidas a reducir el coste económico que deben asumir los ciudadanos por la utilización de aquel servicio y a mejorar la información puesta a disposición de estos acerca de este coste.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:



Con la finalidad de garantizar adecuadamente el derecho de todos los ciudadanos a recibir información de la Administración autonómica, adoptar las siguientes medidas en relación con el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano:

Primero.- Valorar, cuando menos en el momento de finalización de la ejecución del actual contrato de adecuación, explotación y mantenimiento del teléfono 012, el establecimiento de una tarifa única, lo más reducida posible, para todas las llamadas que se realicen al mismo, con independencia del operador desde el que se lleven a cabo, informando adecuadamente a todos los ciudadanos del importe de esta tarifa.

Segundo.- Publicitar en todos los supuestos en los que se haga referencia al servicio de atención telefónica 012, cualquiera que sea el soporte utilizado (papel, Internet o cualquier otro), la posibilidad de acceder al mismo a través del número de telefonía fija asociado a aquel (983 327 850) y la ausencia de coste económico en este último caso si el usuario de telefonía fija dispone de una tarifa plana o bonificada.

Tercero.- En el marco de lo dispuesto en el Plan de Implantación de la Administración Electrónica 2009-2011, aprobado por Acuerdo 29/2009, de 12 de marzo, de la Junta de Castilla y León, potenciar el sistema de información a través del correo electrónico (información012@jcyL.es) garantizando una rápida contestación a las peticiones de información que se realicen a través de esta vía, y desarrollando un sistema eficaz de alertas a través mensajes cortos en el teléfono móvil y al correo electrónico.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Administración Autonómica en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN (e.f.)

Fdo.: Javier Amoedo Conde