



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1006/2023
Asunto: Gratuidad del teléfono 012 / Resolución
Centro directivo: Consejería de la Presidencia

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente 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, el motivo de la queja era la falta de gratuidad para los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 012.

Según manifestaciones del autor de la queja, esa línea telefónica no debería tener carácter oneroso para quienes la utilizan en función de los servicios que presta.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica informe y una vez analizado el mismo debemos señalar, para centrar la cuestión objeto de la reclamación registrada en esta Institución, que el teléfono 012 en Castilla y León presta los servicios de información administrativa y se regula en la Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que atribuye el número 012 a los servicios de información de las Administraciones Autonómicas. (BOE 10 de diciembre de 2012). Esta norma establece el conjunto mínimo de prestaciones que se deben de ofrecer a los usuarios llamantes a través del servicio de información telefónica 012 y respecto al precio de las llamadas indica que se facturará por tiempo o con un precio fijo por llamada.



Tal y como se recoge en el informe remitido, la Junta de Castilla y León optó, como la mayor parte de las comunidades autónomas, por la modalidad que establece un precio fijo por llamada. La administración autonómica hace frente al coste del mantenimiento y explotación del servicio 012 a través de los presupuestos generales de la Comunidad y no se repercute cantidad alguna a los ciudadanos que hacen uso de este servicio, el único coste para el usuario es la parte que cobra la compañía operadora.

Cabe señalar que la mayor parte de los números de teléfonos cortos que prestan el servicio de información administrativa a la ciudadanía de los Ayuntamientos (010), el 060 para información administrativa de la Administración General del Estado, e incluso otros que prestan otro tipo de servicios como el 091 de policía nacional, 092 de policía municipal, 080 de bomberos... tampoco son gratuitos.

Por otro lado, es importante indicar que los ciudadanos pueden también ponerse en contacto con el Servicio 012 marcando el número 983 327 850, y si dispone de un contrato con su operador de telefonía que incluye tarifa plana para las llamadas de teléfono, el acceso al servicio de atención al ciudadano 012 no tendrá ningún coste.

Igualmente, la consulta se puede realizar a través del correo electrónico informacion012@jcyL.es, chat o en redes sociales, información publicitada, para general conocimiento, en la web de la Junta de Castilla y León: www.jcyL.es/012.

Con todo, debemos poner de manifiesto que, aunque no hemos detectado irregularidad alguna en la actuación de esa Consejería, dada la importancia que el asunto a que se refiere la queja puede tener para la ciudadanía de nuestra Comunidad, está justificado que hagamos una serie de consideraciones.

La trascendencia del Servicio 012 para las personas es indiscutible, como lo prueba que durante las más de veinte años de funcionamiento en la Comunidad, ha recibido más de diez millones de consultas, apreciándose además una tendencia de crecimiento constante durante los últimos años.

Con independencia de que valoramos muy positivamente la labor que viene prestando el 012, en la solicitud de actuación ahora examinada, se ponía de manifiesto, como ya hemos señalado, la disconformidad de su autor con el coste que supone para los ciudadanos el uso de dicho número de teléfono y, por este motivo, consideramos oportuno que esa Consejería reflexione sobre su carácter oneroso.

Aunque es cierto que la mayor parte de las comunidades autónomas han optado por establecer un coste por llamada, debemos recordar que la Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, también permite implantar la gratuidad de las llamadas al teléfono



012. En efecto, la señalada Resolución en su resuelto tercero recoge lo que denomina Modalidad D: llamada sin coste para el abonado llamante.

La Comunidad Autónoma del País Vasco ha utilizado esa posibilidad legal y el servicio en dicha Comunidad es gratuito y Cataluña ha anunciado el pasado verano que en el plazo de un año la utilización de este servicio no tendrá coste para los ciudadanos.

A la vista de ello, es conveniente incidir en la importancia de los servicios que presta el teléfono 012 en nuestra Comunidad:

- Facilita información administrativa sobre trámites y servicios electrónicos de la Sede electrónica, información administrativa general sobre el Directorio corporativo y sobre las oficinas de asistencia en materia de registros e información administrativa especializada.

- Presta ayuda para resolver dudas o incidencias en la tramitación electrónica, apoyando a los usuarios en el uso de la sede electrónica, configuración de equipos informáticos, cumplimiento de requisitos técnicos operaciones sobre certificados digitales, instalación y configuración de la firma electrónica y uso de la ventanilla del ciudadano para obtener información relativa a sus trámites (notificaciones, buzón electrónico, estado de expediente, resguardo de presentación...).

En definitiva, no solo transmite información administrativa, sino que también presta asistencia al ciudadano durante la tramitación de procedimientos y servicios, especialmente aquellos realizados por vía informática, que en ocasiones pueden presentar dificultades para determinadas personas, aspecto este último especialmente relevante, al poderse tratar con frecuencia de trata de personas de mayor edad o de quienes residen en el medio rural, por lo que es posible que sufran las consecuencias de la brecha digital, posibilidades ambas de fuerte incidencia en nuestra Comunidad.

En relación con la brecha digital a casusa de la edad o brecha generacional, esa Consejería seguramente sea consciente de que la edad sigue siendo el rasgo más ligado a la exclusión digital, dado que el 95% de las personas que no usa Internet tiene más de 55 años y un 40% se sitúa entre los 75 y los 84 años¹; además, casi la mitad de las personas entre 65 y 74 años que utilizan Internet tiene unas capacidades digitales bajas².

A estos efectos también constituye un dato muy relevante que Castilla y León ocupe el tercer lugar en el ranking de envejecimiento en España. Según los recientes datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, el pasado año se registró un nuevo máximo histórico de envejecimiento, del 137,3 por ciento o, lo que es lo mismo,

¹ Fuente: Diario El Mundo. Encuesta Asociación 65ymás.

² Fuente: Eurostat. Oficina Europea de Estadística



ya se contabilizan 137 personas mayores de 64 años por cada 100 menores de 16 (en 2022 la cifra alcanzó el 133,6%).

Todas las provincias de Castilla y León superan la media nacional del índice de envejecimiento. De hecho, Zamora es la provincia española con el índice más alto: 326,8%. Otras cuatro provincias de esta Comunidad superan la cifra de 200%: León (261%), Salamanca (234%), Palencia (231%) y Ávila (214%). Por debajo de ese porcentaje se sitúan Soria (197%), Burgos (189%), Valladolid (183%) y Segovia (172%)³.

Es indiscutible que realizar trámites con la Administración pública a través de Internet, para el colectivo de mayor edad, puede resultar no solo un problema, sino una limitación al ejercicio de derechos en condiciones de igualdad, en un momento en que la sociedad de la información y las TIC han propiciado un gran desarrollo social⁴. Ante ello, hay que evitar a toda costa que las nuevas tecnologías generen en las personas mayores una nueva forma de dependencia, para lo que es necesaria una ayuda constante de terceras personas para relacionarse digitalmente con la Administración.

Es en este contexto en el que el servicio que presta el 012 adquiere un gran sentido, por su labor de acompañamiento y asistencia a los ciudadanos en la realización de trámites administrativos y, con ello, colaborar de una forma relevante a romper esta brecha digital al ayudar a las personas de mayor edad cuando no cuentan con los conocimientos tecnológicos o habilidades para aprovechar las ventajas de la administración electrónica, al facilitarles su uso.

Más aún, este alejamiento de las nuevas tecnologías no es exclusivo de los seniors, sino que también afecta a otros grupos poblacionales en base a criterios económicos, sociales, geográficos o culturales, al igual que las capacidades intelectuales y cognitivas, el nivel de estudios y la ocupación laboral determinan también las competencias digitales de cada persona.

Por ello, entendemos que esa Consejería debe considerar de una forma muy especial la importancia de la ayuda que el teléfono 012 presta a los ciudadanos que se enfrentan a la Administración electrónica, por diversas razones, con escasas habilidades digitales.

Anteriormente también nos referíamos a la desigualdad digital que afecta en mayor medida a la población de las zonas rurales que a la de los núcleos urbanos⁵, circunstancia que ha de ser valorada teniendo presente el medio rural en Castilla y León,

³ Fuente: Instituto Nacional de Estadística

⁴ Fuente: VIÑARÁS-ABAD, L. Abad-Alcalá, C Llorente-Barroso, M Sánchez-Valle, M Pretel-Jiménez “Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores”.

⁵ Fuente: Brecha digital, rural y de género. Secretaría Técnica de EAPN-ES. Noviembre 2022.



sus condiciones de despoblación, envejecimiento y las infraestructuras de transporte y comunicaciones. Esta brecha digital puede dificultar a quienes residen en zonas rurales acceder a determinados servicios públicos, que pueden llegar a derivar en situaciones que supongan una privación de la autonomía de las personas.

En fin, la falta de habilidades tecnológicas de muchos de los usuarios del 012, aunque no siempre sean personas de más edad, coincide en personas de un nivel bajo de ingresos económicos.

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**:

PRIMERA: Que por parte de esa Consejería se analice y valore la posibilidad de establecer la gratuidad del teléfono 012, bien de una forma completa abarcando todo el territorio de la Comunidad o bien de una forma progresiva, comenzando por aquellas zonas rurales que se consideren más desfavorecidas por su especial despoblación, envejecimiento de sus habitantes o alejamiento de aquellos lugares que permiten la realización de trámites administrativos de forma presencial.

SEGUNDA: Que se publicite para general conocimiento en todos los supuestos en los que se haga referencia al servicio de atención telefónica 012 y cualquiera que sea el soporte utilizado para ello (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 de las llamadas si el usuario de telefonía fija dispone de una tarifa plana.

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 la Presidencia en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López