



Resolución de la Secretaría de Estado para el Avance Digital por la que se autoriza a Telefónica Móviles España, S.A.U. la utilización del número 112 como identificador de la línea de origen en llamadas realizadas desde los centros de atención de llamadas de urgencia

El Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso mediante redes de telecomunicaciones al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, habilita este número para el acceso de los ciudadanos al servicio de atención de llamadas de emergencias.

El número de emergencias 112, armonizado por la Unión Europea, está operativo en todos los países que la integran y en España es atendido por las Comunidades y Ciudades Autónomas. Es un número gratuito para todos los usuarios y accesible desde todas las redes telefónicas.

Los ciudadanos pueden utilizar el número 112 para pedir la asistencia de los servicios públicos que se requieran, tales como los de urgencias sanitarias, extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana o protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependan.

Sin embargo, cuando es el centro de atención de emergencias 112 el que quiere contactar con el ciudadano, bien porque se haya cortado la llamada inicial o bien por otra causa relacionada con una emergencia, el número que se le presenta habitualmente es el número geográfico correspondiente a la centralita privada de abonado del citado centro. Esta situación provoca que, por una parte, el ciudadano no sea consciente de estar recibiendo una llamada relacionada con una emergencia, y que, por otra parte, los ciudadanos acaben devolviendo la llamada al número geográfico de la centralita para comunicar situaciones de emergencia, lo que podría redundar en una pérdida de eficacia en su gestión.

Por esta razón, el Organismo Autónomo Madrid 112, encargado de la atención de las llamadas de emergencia 112 en la Comunidad de Madrid, ha manifestado su interés en poder contar con la posibilidad de que se presente el 112 como identificador de línea de origen en llamadas realizadas desde su centro de emergencias.

El 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 (en adelante, Reglamento de servicio universal), recoge en su título V determinadas disposiciones en relación con la protección de los datos personales en la prestación de los servicios de telecomunicación y, entre otras facilidades, regula la identificación de la línea de origen.

La facilidad de identificación de la línea de origen se define como la prestación que permite que el usuario que recibe una llamada obtenga la información del número telefónico de la línea desde donde se origina esa comunicación.

El número que se presenta al usuario que recibe la llamada debe ser tal que permita identificar la línea de origen, entendiéndose generalmente que se trata del número del Plan nacional de



numeración telefónica que identifica el punto de terminación de la red del usuario llamante, que no siempre coincide con el número que se conoce públicamente para ser marcado.

Por otra parte, en el segundo inciso del artículo 61.2 del Reglamento de servicio universal se prevé que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (actualmente, Ministerio de Economía y Empresa) pueda autorizar a los operadores la exención del cumplimiento de determinados requisitos sobre visualización y limitación de la identificación de la línea de origen.

Con fecha 13 de diciembre de 2018, se ha recibido en esta Secretaría de Estado solicitud de Telefónica Móviles España, S.A.U. de autorización para la utilización del número 112 como identificador de línea de origen para llamadas de emergencia desde los centros de atención de llamadas de emergencia 112, en lugar de los números geográficos que corresponderían a dichos centros, a la que se da respuesta con la presente resolución.

Por lo anteriormente expuesto, en virtud de lo establecido en el *Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales*, modificado por el *Real Decreto 948/2018, de 24 de julio*, y en el *Real Decreto 1046/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Empresa* modificado por el *Real Decreto 1399/2018, de 23 de noviembre*, resuelvo:

Primero. Autorización a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. para utilizar el número 112 como identificador de la línea de origen en llamadas de emergencia.

Se autoriza a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. para utilizar el número 112 como identificador de línea de origen para llamadas de emergencia, bajo petición expresa de los centros de atención de llamadas de urgencia, y para los supuestos que éstos determinen.

Segundo. Control de adopción.

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. deberá remitir a esta Secretaría de Estado, antes de un mes desde su puesta en servicio, una memoria descriptiva de las funcionalidades ofrecidas en cada uno de los centros de atención de llamadas de urgencia en los que se adopte esta solución.

Tercero. Eficacia.

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su notificación.