



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Y LA AGENDA DIGITAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE TELECOMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REGULACIÓN 012

*2ª Jornada de Coordinación con Comunidades Autónomas
Valencia, 1 de diciembre de 2016*



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

CONTENIDOS

Organigrama MINETAD

Números de valor social

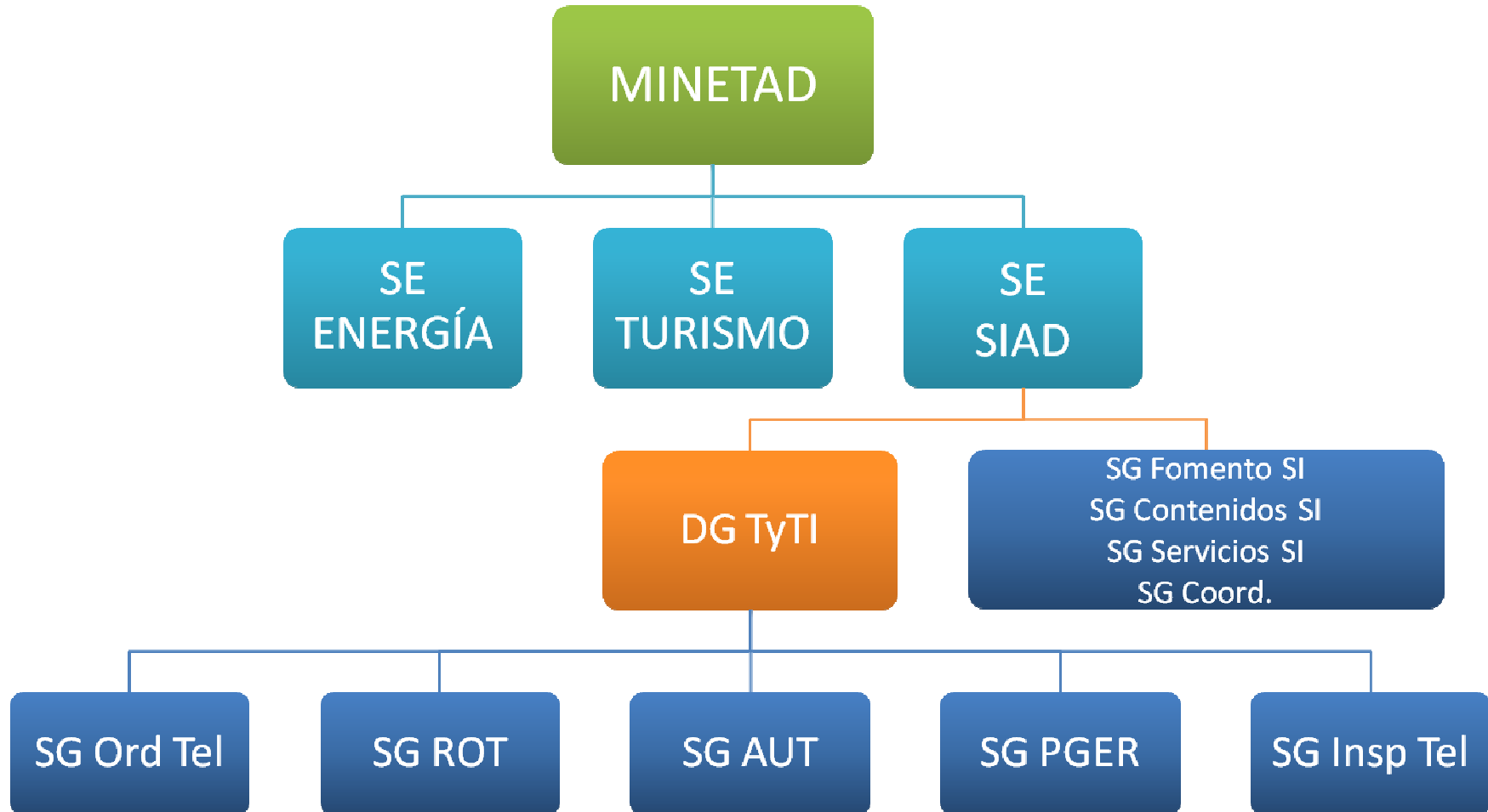
Regulación 012

Vías de reclamación



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Organigrama MINETAD





MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Números de valor social

Números de valor o interés social

- Números cortos: 3 – 6 cifras (0XY, 11Y).
- Funcionan en todo el territorio y todos los operadores.
- Ámbito estatal, autonómico o local.
- Unicidad de prestador.
- Reservados / regulados.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Números de valor social

- Números de emergencias:



	Servicio	Precio
088	Policía autonómica	Gratis
085	Bomberos (provincial)	
1006	Protección civil (nacional)	
080	Bomberos (local)	4 cts. € por llamada
091	Policía nacional	
092	Policía local	
061	Urgencias sanitarias (autonómico)	1 cts. € por minuto
062	Guardia Civil (nacional)	



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Números de valor social

- Números de información administrativa:
 - 060: Estatal.
 - 012: Comunidades y Ciudades Autónomas.
 - 010: Entidades locales.
- Otros servicios de interés social:

	Servicio	Precio
011	Información de tráfico	Establecimiento: 8 – 12 cts. € Duración: 6 – 8 cts. €/min.
016	Violencia de género	Gratis
065	Atención a personas dependientes	
116 000	Niños desaparecidos	
116 111	Atención a la infancia	



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Regulación 012

Resolución [21/11/2012](#):

- Unifica mínimo de servicios.
- Establece condiciones de uso.
- Delimita modalidades de precios.
- Mecanismos puesta en servicio/control.

Inicialmente en 13 CCAA. Modificable, bajo petición (+1).

Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla y León
Castilla – La Mancha	Cataluña	Galicia	Madrid	Murcia
Navarra	País Vasco	Valencia	Extremadura	
Andalucía	Aragón	Ceuta	La Rioja	Melilla



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Regulación 012

Conjunto mínimo de servicios:

- Información y descripción de los servicios prestados.
- Atención de consultas sobre el acceso al estado de la tramitación de expedientes.
- Información sobre la presentación de quejas/reclamaciones y recepción de sugerencias.
- Información general sobre el tratamiento administrativo de las cuestiones que se planteen.
- Recepción de avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios de información.
- Información sobre la organización, competencias, dirección y números telefónicos de todas las unidades administrativas de la Comunidad o Ciudad Autónoma.
- Opcional, transferencia de llamadas a otras dependencias administrativas.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Regulación 012

Condiciones de uso:

- Abierto a todos los ciudadanos.
- Carácter permanente (no para campañas).
- Disponible 24x7 o información pública sobre disponibilidad y horario de funcionamiento.
- Facilidades para los usuarios con discapacidad auditiva o del habla.
- No se puede usar como identificador en llamadas salientes.
- Facilitar en la web:
 - La oferta completa de información a la que se accede con este número.
 - Los precios que se aplican por las llamadas o la modalidad de precio.



Regulación 012

- Modalidades de precios:

012		
Modalidad	Precio desde redes fijas	Precio desde redes móviles
A (por tiempo)	Establecimiento y precio por minuto como una llamada fijo-fijo de ámbito nacional	Establecimiento y precio por minuto como una llamada móvil-fijo de ámbito nacional
B (por tiempo)	Precio por minuto de una llamada fijo-fijo de ámbito nacional y establecimiento el doble	Precio por minuto de una llamada móvil-fijo de ámbito nacional y establecimiento el doble
C (por llamada)	Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos	Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos
D (por llamada)	Sin coste para el abonado llamante	

- Precios dependen del operador de acceso (mayor en móviles). En general, no incluidas en tarifas planas.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Vías de reclamación

“Derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar”

Sin perjuicio de las vías propias de la legislación de consumo, los usuarios pueden dirigirse al MINETAD/SESIAD para resolver sus controversias.

Procedimiento regulado en Orden [ITC/1030/2007](#).

-Gratuito.

-Contradictorio (Traslado operador / audiencia interesado).



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Vías de reclamación

Causas de controversia (I):

- **Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos.**
- Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- Negativa o demora en tramitar la baja.
- Negativa o demora en la portabilidad o selección de operador.
- Contratación no solicitada por el usuario.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Vías de reclamación

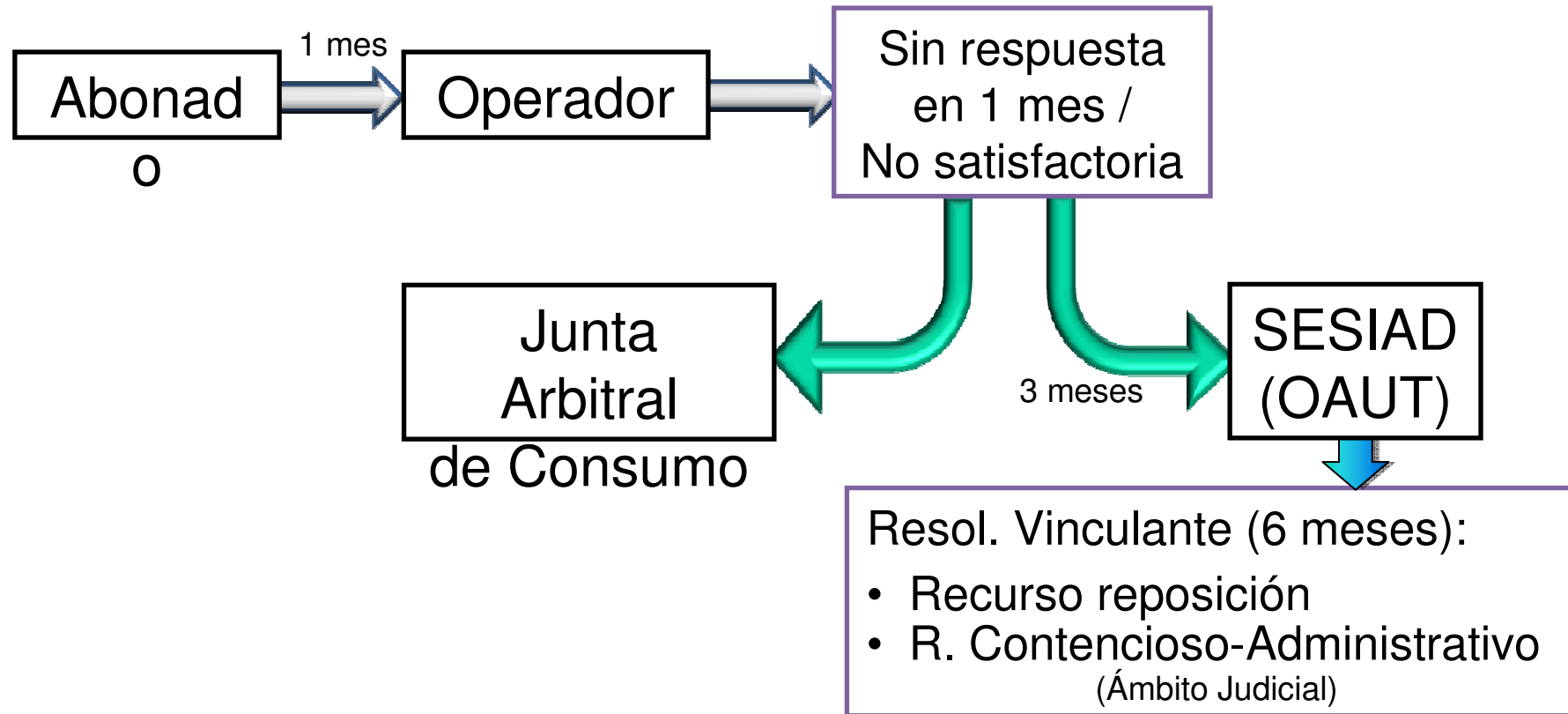
Causas de controversia (II):

- Averías e interrupciones del servicio.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Incumplimiento del derecho de desconexión.
- Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- Otros conflictos en materia de derechos específicos de los usuarios finales.



Vías de reclamación

¿Dónde reclamar?





MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

Vías de reclamación

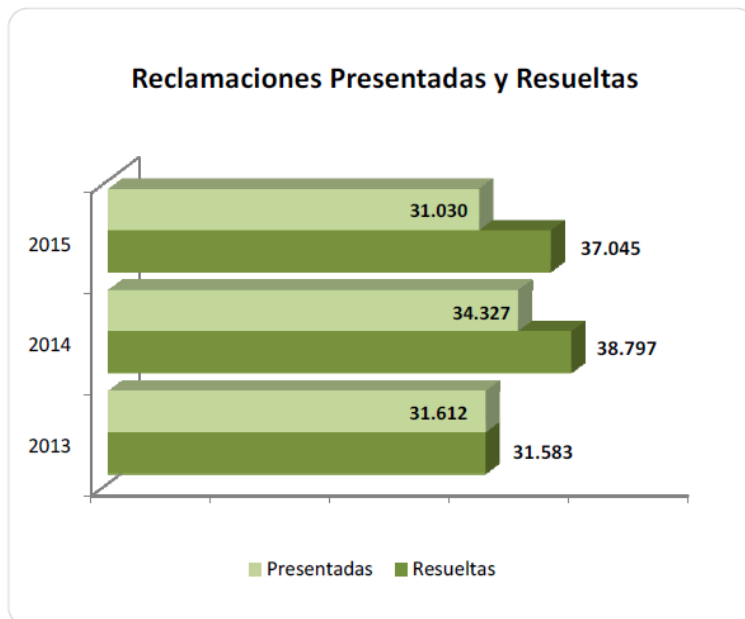
¿Cómo reclamar en OAUT?

-Vía telemática (con certificado/DNI electrónico):

<http://www.usuariostelesco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

-Por escrito.

Teléfono consultas: 911 81 40 45 / 901 33 66 99



Muchas gracias !!!



*José Antonio Rodríguez Álvarez (jarodrigueza@minetad.es)
Jefe de Área de Numeración
Subdirección General de Redes y Operadores de Telecomunicaciones*