



PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO PARA EL AVANCE DIGITAL POR LA QUE SE ATRIBUYE EL NÚMERO 017 AL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA “LÍNEA DE AYUDA EN CIBERSEGURIDAD”

Mediante escrito del Director General del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) se ha solicitado la atribución del número corto 017 al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”, con el objeto de sustituir al número gratuito de nueve cifras que se ha venido utilizando hasta el momento. El objetivo de esta línea de ayuda es centralizar los servicios de atención telefónica que ofrece INCIBE relativos a dudas o consultas sobre ciberseguridad, privacidad, confianza digital, uso seguro y responsable de Internet y de la tecnología, bajo un número gratuito, que está disponible todos los días del año, en horario de 9 a 21 horas. Se trata de un servicio de alcance nacional, gratuito, confidencial y accesible, dirigido a los menores y su entorno (padres, educadores y profesionales que trabajen en el ámbito del menor o la protección online ligada a este público), a los ciudadanos usuarios de Internet en general y al colectivo de empresas y profesionales que utilizan Internet y las tecnologías en el desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio.

En la solicitud de INCIBE 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, para lo cual se requiere un número que pueda ser reconocido fácilmente por la población.

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 ahora Ministerio de Economía y Empresa, 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 se adopten 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.

El artículo 27 del citado Reglamento, en su punto 7, otorga a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, actualmente Secretaría de Estado para el Avance Digital, la competencia para dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación.



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, propongo:

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.

Uno. Se atribuye el número corto 017 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad”.

Dos. 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 atribuido en el punto anterior se considera de interés social.

Segundo. Descripción del servicio

Uno. El servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad” proporcionado a través del número 017 es un servicio de ámbito nacional y será accesible desde todo el territorio nacional.

Dos. El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 017 ofrecerá atención telefónica a empresas, ciudadanos, padres, menores y educadores sobre dudas o consultas sobre ciberseguridad, privacidad, confianza digital, uso seguro y responsable de Internet y de la tecnología.

Tres. El conjunto mínimo de prestaciones a ofrecer al usuario llamante, para cada una de los ámbitos de actuación del servicio, es el siguiente:

Tres.1. En el ámbito de empresas: Proporcionar atención y orientación en temáticas relativas a:

- La organización de la ciberseguridad en la empresa y de protección de la información.
- La protección de redes, equipos y sistemas.
- El cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad de la información, incluyendo protección de datos y gestión de brechas de seguridad.
- Los diferentes tipos de incidentes de seguridad que puede sufrir una entidad y las medidas a tomar ante una situación de riesgo.

Tres.2. En el ámbito de los ciudadanos: Proporcionar atención y orientación en temáticas relativas a:

- La protección de dispositivos y la selección de medidas y herramientas de seguridad para proteger la información.
- La seguridad en las conexiones y redes wifi.
- La configuración de la privacidad en dispositivos y servicios de Internet y la protección de la identidad digital.



- La identificación de los diversos tipos de fraudes online y el asesoramiento ante situaciones en las que el usuario se ha visto afectado.
- Las situaciones de infección por virus y otros programas maliciosos.

Tres.3. En el ámbito de los menores de edad, sus padres y educadores: Proporcionar asesoramiento psicosocial, técnico y en aspectos legales, ligados a aquellas situaciones de riesgo y conflictos que puedan experimentar los menores en Internet, tales como:

- Contenidos inadecuados o perjudiciales para el menor y comunidades peligrosas en línea.
- Uso excesivo de las pantallas, videojuegos y juegos online y redes sociales.
- Ciberacoso escolar, tanto en el entorno escolar como familiar.
- Situaciones de riesgo en las relaciones en línea con connotaciones o fines sexuales y contacto con desconocidos.
- Pautas para la mediación parental, acompañamiento y supervisión de niños y adolescentes.
- Controles parentales, y funciones relativas al bienestar y equilibrio digital de los menores.
- Privacidad y reputación, y configuración de la privacidad.
- Pautas para el uso y configuración segura y la protección de dispositivos.

Tercero. Entidad prestataria

Uno. El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) es la entidad prestataria del servicio de atención telefónica "Línea de Ayuda en Ciberseguridad" proporcionado a través del número 017.

Cuarto. Precios de las llamadas.

Uno. Las llamadas telefónicas al número atribuido serán gratuitas para el usuario llamante y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

Quinto. Condiciones de utilización del número atribuido.

Las condiciones generales de utilización del número 017 son las siguientes:

Uno. El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.

Dos. Durante las llamadas estarán prohibidas las siguientes actividades: publicidad, entretenimiento, comercialización, venta y uso de la llamada para la venta futura de servicios comerciales.

Tres. El servicio prestado tendrá carácter permanente, no pudiendo prestarse de forma temporal (por ejemplo, durante determinadas campañas).



Cuatro. Si el servicio no estuviese disponible continuamente, es decir, las veinticuatro horas de todos los días del año, se 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.

Cinco. En la provisión del servicio se velará porque los usuarios con discapacidad auditiva o del habla dispongan de las facilidades que permitan su adecuada atención, teniendo en cuenta sus necesidades específicas.

Seis. El número 017 se podrá utilizar como identificador de la línea llamante para llamadas salientes.

Sexto. Puesta en funcionamiento del servicio.

Uno. La entidad prestataria del servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda en Ciberseguridad” designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 017.

Dos. Dicha entidad dará a conocer, mediante anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado», el nombre del operador del servicio telefónico disponible al público designado para la terminación de tales llamadas, la fecha de inicio del servicio y la ubicación geográfica del centro o centros de atención de llamadas.

Tres. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 017 proporcionará a esta Secretaría de Estado, con antelación a la fecha de inicio del servicio, una memoria técnica descriptiva de las funcionalidades del servicio de terminación a prestar y los recursos técnicos empleados.

Cuatro. Transcurridos tres meses desde la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la fecha de inicio del servicio, o a partir de la misma si ésta es posterior a la de finalización de este plazo, las llamadas al 017 se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público en las condiciones establecidas en esta resolución.

Cinco. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas telefónicas al número 017 al operador designado para su terminación, en los puntos de interconexión determinados por éste.

Séptimo. Control de condiciones de utilización

La falta de uso durante un año o el no cumplimiento de las condiciones de utilización del número 017 recogidas en la presente resolución podrá dar lugar a la modificación de la misma de manera que este número deje de estar atribuido.

Octavo. Eficacia.

Esta resolución producirá efectos al día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».