



**Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales por la que se modifica la Resolución de 30 de noviembre de 2011, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la atribución del número 060 al servicio de información de la Administración General del Estado**

El teléfono 060 es el canal telefónico de información y atención de la Administración General del Estado (AGE). A través de dicho número se informa al ciudadano sobre diversos trámites y gestiones, y se ofrece una oferta normalizada y creciente de servicios de atención telefónica de competencia de la AGE.

El modelo de tarificación vigente, por el cual el precio de la llamada no puede superar el correspondiente a las llamadas cursadas a los números geográficos nacionales, se definió en 2011. Sin embargo, dado el carácter transversal que en los últimos años tiene el teléfono 060, con la incorporación entre otros servicios, de los ofrecidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en 2022, y la disminución de los costes operativos del servicio, gracias a las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, hace necesario revisar el modelo de facturación, en aras de disminuir el coste de las llamadas realizadas al número 060, con el objetivo de beneficiar a los ciudadanos.

Por ello, procede modificar la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 30 de noviembre de 2011, que regula la atribución del número 060 al Servicio de Información de la Administración General del Estado, de modo que las llamadas telefónicas al número 060 no se facturen por tiempo sino que se facturen a un precio fijo por llamada, que no podrá superar el correspondiente al precio de una llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de sesenta (60) segundos desde red fija, o el correspondiente al precio de una llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de sesenta (60) segundos desde red móvil, independientemente en ambos casos de la duración total de la llamada.

El artículo 27.7 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre atribuye a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, actualmente Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, la competencia para dictar las resoluciones necesarias para el desarrollo de los planes nacionales de numeración, direccionamiento y denominación y en particular, para dictar las resoluciones sobre atribución y adjudicación de dichos recursos públicos.

El Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, establece en su artículo 30.1 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el ahora Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 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, su artículo 31.1 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.

Por lo anteriormente expuesto, en virtud de lo establecido en el artículo 27 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, resuelvo:

*Primero. Modificación de la Resolución de 30 de noviembre de 2011, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la atribución del número 060 al servicio de información de la Administración General del Estado*

La Resolución de 30 de noviembre de 2011, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se modifica la atribución del número 060 al servicio de información de la Administración General del Estado se modifica en los siguientes términos:

Uno. El apartado 1 del resuelto cuarto queda redactado del siguiente modo:

“1. Las llamadas telefónicas al número atribuido se facturarán con un precio fijo por llamada”.

Dos. El apartado 2 del resuelto cuarto queda redactado del siguiente modo:

“2. El precio aplicable al usuario llamante se indica en la tabla siguiente:

Número	Precio aplicable al usuario llamante	
	Desde red fija	Desde red móvil
060	Precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 60 segundos.	Precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 60 segundos.”

*Segundo. Entrada en vigor.*

Esta resolución surtirá efectos una vez transcurridos tres meses desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».