Propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales por la que se modifica la Resolución de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 024 al servicio de línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida.

El teléfono 024 es el canal telefónico de alcance nacional de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida. A través de dicho número, la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad proporciona atención telefónica gratuita a todas las personas con pensamientos, ideaciones o riesgo de conducta suicida, ofreciendo atención y apoyo profesional por medio de personal especializado de perfiles multidisciplinares, pudiendo además colaborar con unidades especializadas en las Comunidades Autónomas y con recursos de emergencias que pudiera ser necesario movilizar.

Desde la puesta en funcionamiento del número 024, la estructura orgánica del Ministerio de Sanidad ha sido actualizada por *Real Decreto 718/2024, de 23 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad*, mediante el que se atribuye al Comisionado de Salud Mental del Ministerio de Sanidad las funciones de desarrollar, implementar y evaluar planes específicos de salud mental, tales como los dirigidos a la infancia, adolescencia y juventud, al uso racional de psicofármacos y contra el suicidio, y la gestión de la línea 024 de atención a la conducta suicida.

Además, la experiencia acumulada durante los años de prestación del servicio pone de manifiesto la necesidad de reforzar las garantías de privacidad del usuario sin incurrir en una declaración de anonimato absoluto, de manera que el servicio no deje constancia alguna en las facturas de los usuarios sin que ello resulte limitante a la hora de llevar a cabo una eficaz prestación de servicio asistencial si resultara necesario.

Por todo ello, y a petición del Comisionado de Salud Mental mediante escrito fechado el 2 de marzo de 2026, procede modificar la *Resolución de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 024 al servicio de línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida*, de manera que quede reflejada la actual entidad prestataria del servicio, en coherencia a la estructura administrativa vigente, así como el cumplimiento de las garantías en materia de privacidad de los usuarios como condición necesaria para su utilización.

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 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 para la Transformación Digital y de la Función Pública, 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.

Además, el artículo 31.1 de dicho Reglamento dispone que las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional serán cursadas por los operadores en los términos que se especifiquen en el Plan nacional de numeración telefónica, o en sus disposiciones de desarrollo.

Por su parte, el apartado 10.4 a) de dicho Plan, recogido en el Anexo del citado Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, 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 último, el artículo 27.7 del citado Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, otorga 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, en particular, las relativas a la atribución y adjudicación de dichos recursos públicos.

Por lo anteriormente expuesto, en virtud de lo establecido en el *Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales*, y en el *Real Decreto 1185/2024, de 28 de noviembre, por el que se modifican el Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, y el Real Decreto 1009/2023, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales*, resuelvo:

Primero. Modificación de la Resolución de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 024 al servicio de línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida.

La Resolución de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 024 al servicio de línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida, se modifica en los siguientes términos:

Uno. El apartado uno del resuelvo tercero queda redactado del siguiente modo:

“Uno. El Comisionado de Salud Mental del Ministerio de Sanidad es la entidad prestataria del servicio de atención telefónica “Línea de Ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida” proporcionado a través del número 024.”.

Dos. El apartado uno del resuelvo cuarto queda redactado del siguiente modo:

“Uno. Las llamadas telefónicas al número 024 serán gratuitas, no generarán facturación en origen para el usuario llamante, por lo que no figurarán en la factura, y serán tratadas por los operadores del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.”

Segundo. Entrada en vigor.

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