

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

20997 *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 Plan de Acción 2021-2024 de Salud Mental y COVID del Ministerio de Sanidad incluye entre sus medidas la puesta en marcha de un número telefónico que permita centralizar los servicios de atención a la conducta suicida. Mediante escrito del Secretario General de Salud Digital, Información e Innovación del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad se ha solicitado la atribución del número corto 024 al servicio de atención telefónica «Línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida». El objetivo de esta línea de ayuda es proporcionar atención telefónica a todas las personas con pensamientos, ideaciones o riesgo de conducta suicida. Se trata de un servicio de alcance nacional, anónimo, gratuito, confidencial y accesible.

El Ministerio de Sanidad, a través de la Dirección General de Salud Pública, prestará este servicio como elemento coordinador del conjunto del Sistema Nacional de Salud y podrá, además, colaborar con unidades especializadas en las Comunidades Autónomas, así como con recursos de emergencias que pudieran ser necesarios movilizar.

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 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, 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 de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, 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 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, en el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales y en el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, resuelvo:

Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.

Uno. Se atribuye el número corto 024 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica «Línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida».

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 a las personas con riesgo de conducta suicida», proporcionado a través del número 024 es un servicio de ámbito nacional y será accesible desde todo el territorio nacional.

Dos. El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 024 ofrecerá atención telefónica a las personas con pensamientos, ideaciones o riesgo de conducta suicida.

El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 024 ofrecerá atención y apoyo profesional a estas personas por medio de personal especializado de perfiles multidisciplinares y expertos en el manejo de estas situaciones, acerca de los diferentes aspectos que puedan contribuir a prevenir o impedir las conductas susceptibles de derivar en riesgos para la vida o la integridad física de estas personas.

Asimismo, el servicio facilitará a estas personas, la información necesaria para que puedan acceder a los servicios sanitarios especializados más adecuados a su situación personal.

Tercero. Entidad prestataria.

Uno. La Dirección General de Salud Pública 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 Ministerio de Sanidad prestará el servicio de atención telefónica «Línea de Ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida» proporcionado a través del número 024 como elemento coordinador del conjunto del Sistema Nacional de Salud y podrá, además, colaborar con unidades especializadas en las Comunidades Autónomas, así como con recursos de emergencias que pudiera ser necesario movilizar.

Cuarto. Precios de las llamadas.

Uno. Las llamadas telefónicas al número atribuido serán gratuitas y no generarán facturación en origen 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 024 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 atiende 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 024 podrá utilizarse como identificador de la línea llamante para llamadas salientes del centro de atención asociado al servicio, cuando tales llamadas sean en interés del ciudadano.

Sexto. Puesta en funcionamiento del servicio.

Uno. La entidad prestataria del servicio de atención telefónica «Línea de Ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida» designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 024.

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 024 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 024 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 024 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 024 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».

Madrid, 9 de diciembre de 2021.–El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, Roberto Sánchez Sánchez.