



**Propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 020 al servicio de línea de atención del ingreso mínimo vital.**

La Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital, encarga al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) la gestión, reconocimiento y control de la prestación del ingreso mínimo vital destinada a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social, así como la labor de proporcionar información sobre dicha prestación a la ciudadanía.

Con el objeto de facilitar la presentación de la solicitud de prestación, el INSS ha habilitado diferentes canales de atención a disposición de los ciudadanos. No obstante, dado que el ingreso mínimo vital está destinado a las personas y hogares en situación de vulnerabilidad, el colectivo objetivo de la prestación dispone de mayores dificultades para disponer de dispositivos electrónicos que les permitan realizar este tipo de gestiones a través de los servicios web disponibles.

Por ello, con el fin de habilitar un canal de atención telefónica, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, ha solicitado a esta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, mediante escrito de 8 de marzo de 2024, la atribución de un número corto de tres cifras para el servicio de línea de atención telefónica del ingreso mínimo vital.

A través de este servicio de atención telefónica de alcance nacional, anónimo, gratuito, confidencial y accesible será posible proporcionar a los interesados información relevante sobre la prestación, atender y solucionar consultas sobre la misma e informar sobre cómo llevar a cabo la tramitación.

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, en el Real Decreto 1009/2023, de 5 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales y en el Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, resuelvo:

*Primero. Atribución de recursos públicos de numeración.*

Se atribuye el número corto 020 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica “Línea de atención del ingreso mínimo vital”.

A los efectos previstos en el apartado a) del punto 10.4 del Plan nacional de numeración telefónica, dicho servicio se considera de interés social.

*Segundo. Descripción del servicio*

El servicio de atención telefónica “Línea de atención del ingreso mínimo vital”, proporcionado a través del número 020 es un servicio gratuito para el usuario llamante y accesible desde todo el Estado español, que proporciona información actualizada a la ciudadanía sobre el ingreso mínimo vital, establecido por la Ley 19/2021, de 20 de diciembre.

*Tercero. Entidad prestataria*

Uno. La Gerencia de Informática de la Seguridad Social del Instituto Nacional de la Seguridad Social es la entidad prestataria del servicio de atención telefónica “Línea de atención del ingreso mínimo vital”, proporcionado a través del número 020.

*Cuarto. Precios de las llamadas.*

1. Las llamadas telefónicas al número atribuido 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.



*Quinto. Condiciones de utilización del número atribuido.*

1. El servicio prestado estará abierto a todos los ciudadanos sin necesidad de registro previo.
2. Durante las llamadas estarán prohibidas las siguientes actividades: publicidad, entretenimiento, comercialización, venta y uso de la llamada para la venta futura de servicios comerciales.
3. El servicio prestado tendrá carácter permanente, no pudiendo prestarse de forma temporal, por ejemplo, durante determinadas campañas.
4. Si el servicio no estuviese disponible las veinticuatro horas de todos los días del año, se garantizará 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.
5. 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.
6. El número 020 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.*

1. La entidad prestataria del servicio designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 020.
2. La entidad prestataria del servicio 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. Asimismo, dará a conocer cualquier cambio que se produzca en la información anterior.
3. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 020 proporcionará a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, 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.
4. 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 020 se cursarán por todos los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público en las condiciones establecidas en esta resolución.
5. Los operadores del servicio telefónico disponible al público entregarán las llamadas telefónicas al número 020 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 020 recogidas en la presente resolución podrá dar lugar a la retirada de la atribución con la consiguiente derogación de la presente Resolución.

*Octavo. Eficacia.*

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