



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/1839

07/09/2016

3971

**AUTOR/A:** GÓMEZ BALSERA, Marcial (GCS)

#### RESPUESTA:

Desde el año 2010, a raíz de alguna queja de ciudadanos, y en cumplimiento de la recomendación contenida en la Proposición no de Ley presentada en el Congreso de los Diputados por el Grupo Mixto, y aprobada en sesión del 19 de mayo de 2010, nº de expediente 161/1513, en los siguientes términos: “El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a impulsar las medidas necesarias, para que las empresas y Administraciones Públicas publiciten los números de telefonía fijos asociados a los números especiales 901 y 902 en todos los soportes de información comercial que manejen”; se decidió publicitar en la web del Ministerio de Justicia el número geográfico o territorial asociado al número virtual 902 de información y atención al ciudadano del Ministerio de Justicia. Desde entonces se da publicidad de ambos números de teléfono, tanto del 902007214, como del 918372295, a fin de que los ciudadanos opten con total libertad a través de cuál de ellos se ponen en contacto con el Ministerio de Justicia en demanda de información sobre sus servicios.

Los números 902 han sido de amplia utilización, tanto por empresas privadas como por organismos públicos para la atención a sus clientes o, en el caso de las Administraciones Públicas, a los ciudadanos, en los supuestos en que se pretendía dar servicio de manera homogénea para toda España desde un único centro de atención. En el supuesto de dichos números es el llamante el que asume íntegramente el coste del servicio. Dicho coste equivale al de una llamada interprovincial. La razón de optar por un número 902, frente a un número 900, que sería gratuito para el llamante, se basaba en que dichos números virtuales posibilitan una gestión del servicio mucho más eficaz, al permitir la obtención de una gran variedad de informes sobre el servicio.

Los números 902 suponían un coste homogéneo para todos los llamantes, con independencia del lugar desde el que se llamase, en cambio, un número geográfico o territorial suponía un coste menor si el llamante tenía su origen en la misma provincia en que estaba ubicado el servicio, que si llamaba desde otra provincia.

En la actualidad, donde numerosos ciudadanos tienen contratadas con sus compañías telefónicas tarifas planas de voz y datos, la publicidad del número geográfico o territorial adquiere especial relevancia, ya que, únicamente en este supuesto, permite a aquellos contactar con el servicio de información del Ministerio de Justicia sin un coste añadido para el llamante.



Sin embargo, desde que se publicita simultáneamente el número 902 y el geográfico o territorial asociado, no se puede afirmar que exista una finalidad disuasoria, ya que el ciudadano opta libremente por utilizar uno u otro número.

Es cierto que los números virtuales 902 suponen asimismo un ahorro para el organismo que tiene establecido el servicio a través del mismo, ya que periódicamente se produce una reversión o devolución de parte del precio del servicio, que es aplicado por la compañía telefónica a su cliente, en función del número de llamadas recibidas a través del mismo.

Actualmente el servicio de información y atención al ciudadano del Ministerio de Justicia es atendido por la empresa UTE (Unión Temporal de Empresas) Sertel-CEE Sertel para el Ministerio de Justicia, hoy Union Contact Center, que repercute trimestralmente la reversión que a ella le realiza su operadora telefónica, en la facturación del servicio que presta al Ministerio de Justicia. Es decir, no se produce un ingreso sino un menor gasto en el coste que tiene para el Ministerio de Justicia el servicio de información y atención al ciudadano.

En cuanto al importe del ahorro, el mismo es variable y depende del número de llamadas recibidas a través del número 902, y de si las mismas proceden de un terminal fijo o móvil. El ahorro medio aproximado está actualmente en unos 10.000 euros al trimestre.

Madrid, 21 de noviembre de 2016

