

## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de los Diputados, el diputado que suscribe formula la siguiente pregunta dirigida al Gobierno para su respuesta escrita.

Al parecer, números como los policiales 091 y 092, u otros similares como el 062 (Guardia Civil), 080 (Bomberos), 060 (que facilita información sobre todos los trámites y servicios de la Administración General del Estado en España), o los de información local como el 010, no son gratuitos.

Este hecho viene siendo motivo de crítica por parte de los ciudadanos al no entender por qué se tiene que pagar por realizar estas llamadas, reclamando la gratuidad de estos servicios tal y como ocurre con el 112, habilitado para gestionar todo tipo de emergencias, o el 016, encargado de atender las consultas sobre violencia de género, que dado su carácter confidencial se trata como una llamada a cobro revertido, sin coste y sin rastro en la factura.

El uso de este tipo de números no es nada despreciable. Solo el 010, por ejemplo, del Ayuntamiento de Zaragoza recibe una media de 1.300 llamadas al día. Y el de la Policía Local de la ciudad, el 092, atendió más de 40.000 llamadas el pasado año solo para consultas de información, a las que hay que sumar miles más que alertaron de algún suceso.

Además, la marcación de todos estos números debería poder realizarse sin desbloquear el teléfono móvil, como ocurre con el 112 que es el que mayores facilidades ofrece en caso de emergencia, ya que se puede marcar aunque no se disponga de cobertura o no se haya introducido el PIN.

En cuanto al coste, depende de la compañía telefónica con la que se tenga contratada la línea, aunque no puede superar el que se cobra por una llamada de ámbito nacional.

Así, por ejemplo, según se indica en el BOE sobre el número de teléfono 060, la información sobre el precio de las llamadas y mensajes a dicho número sería la siguiente:

1. Las llamadas telefónicas al número atribuido se facturarán por tiempo.
2. El precio de estas llamadas no podrá superar el correspondiente a las cursadas a los números geográficos nacionales, según se indica en la tabla recogida en el BOE.
3. El precio de los mensajes enviados al número 060 no excederá del precio máximo del servicio general de mensajes cortos de texto entre usuarios finales. Tal precio no podrá facturarse a los usuarios mientras no se presten los servicios correspondientes por la Administración General del Estado.
4. Los mensajes enviados desde el número 060, en su caso, tendrán siempre un carácter gratuito para el usuario receptor de los mismos. No obstante, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá definir procedimientos específicos para la prestación de servicios de suscripción no gratuitos de interés para la población a petición de la Administración General del Estado.

Basándonos en la información anterior, queda claro que el número 060 no es gratuito, pero ¿tiene algún coste llamar al 060 si tienes una tarifa plana de minutos? Dependerá de si la

operadora en cuestión tiene incluido este teléfono dentro de los gratuitos de tu tarifa plana. La mayoría no lo tiene por lo que toca pagar por ello.

Es cierto que existen para el ciudadano alternativas al teléfono 060. Por ejemplo, pueden existir teléfonos alternativos, aunque la mayoría de las veces no lo suficientemente publicitados para el conocimiento de la mayoría de la gente, o se pueden hacer gestiones o consultas directamente por Internet.

En el caso concreto de los trámites impuestos para para obtener el Pasaporte o D.N.I., si se llama desde el extranjero se proporciona un número 902 (de pago e ilegal según sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea). En otras ocasiones, para dar cita, la misma Policía Nacional obliga a los interesados a acudir de madrugada para coger un 'número' dentro del cupo escaso que proporcionan.

Si existe premura para obtener estos documentos (muerte súbita de un familiar en el extranjero o billetes de avión ya sacados, por ejemplo) no existe ningún lugar físico dónde acudir las 24 horas del día.

**¿Por qué motivos los teléfonos de emergencia o de contacto con las fuerzas y cuerpos que velan por la seguridad, la salud y el bienestar de los ciudadanos, o de aquellos que ponen en contacto a éstos con la Administración -como el 060-, no son gratuitos?**

**¿Cuánto dinero obtienen las compañías telefónicas al año por este tipo de llamadas?**

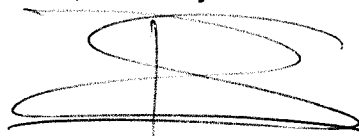
**¿Recibe la Administración algún tipo de ingreso por estas llamadas?**

**¿Por qué para hablar con la Administración es preceptivo tener ordenador, conocimientos de informática o móvil, o de lo contrario habrá que hacer frente al pago de las llamadas telefónicas referidas anteriormente?**

**¿Tiene previsto el Gobierno habilitar números gratuitos para la relación del ciudadano con la Administración de forma que independientemente desde donde se llame no se tenga que pagar nada por la llamada y que además estén atendidos por personas y no máquinas que impiden la mínima comunicación interpersonal y que lo único que parece es que están al servicio de la obtención de beneficios por parte de las compañías telefónicas dado el tiempo que la mayoría de las veces se mantiene la comunicación en espera?**

**¿Tiene previsto el Gobierno posibilitar la obtención de pasaportes o DNI que por causas de fuerza mayor se tengan que obtener de forma urgente en un plazo de tiempo que no vaya más allá de las 24 horas y que de forma integral este servicio sea atendido por agentes de la Policía Nacional u otras personas?**

Palacio del Congreso de los Diputados  
Madrid, 5 de mayo de 2017



Fdo.: Ricardo Sixto Iglesias  
Diputado de EUPV-A la Valenciana-UNIDOS PODEMOS