

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**12368** *Resolución de 6 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 021 al servicio de línea de asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas.*

En la sociedad actual los dispositivos móviles se han convertido en una herramienta de comunicación y acceso a información esencial e imprescindible. Con objeto de actuar contra la infra denuncia de los actos de discriminación racial y de los delitos de odio racistas, mejorar la asistencia y orientación a las víctimas de discriminación racial o étnica telefónicamente, y facilitar el acceso a la misma mediante un número más adecuado al fin social que se persigue, el Ministerio de Igualdad requiere un número que pueda ser reconocido fácilmente por la población. La asignación de un número de tres cifras permitiría:

- Llevar a cabo de manera mucho más efectiva campañas de sensibilización y fomentar el acceso a la información de las víctimas de discriminación racial, sobre sus derechos y los mecanismos de apoyo existentes.
- Desarrollar con mayor eficacia las funciones asignadas en virtud de la legislación nacional y de la Unión Europea.
- Potenciar la denuncia de actos de discriminación racial sufridos por las víctimas o presenciados por testigos.
- Reducir las cifras de infra denuncia por discriminación racial o étnica.
- Reforzar la visibilidad, conocimiento y promoción del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica.

El Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, en su disposición adicional decimonovena, Servicio de Atención Telefónica a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, establece que el Ministerio de Igualdad prestará atención telefónica gratuita, incluyendo asesoramiento jurídico especializado, a las personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas a través del teléfono de asistencia a víctimas, con número de tres cifras, atribuido al efecto.

Mediante escrito de la Directora General de Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial del Ministerio de Igualdad se ha solicitado la atribución del número corto 021 al servicio de atención telefónica «Línea de asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas».

El servicio de asistencia telefónica tiene como finalidad prestar atención telefónica gratuita, incluyendo asesoramiento jurídico especializado, a las personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas y se destina al conjunto de la ciudadanía, pudiendo dirigirse tanto a una persona individual víctima de discriminación por motivos raciales o étnicos, como a un grupo de personas que hayan sufrido un incidente discriminatorio por este motivo.

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 021 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica «Línea de asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas».

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 asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas», proporcionado a través del número 021 es un servicio de ámbito nacional y será accesible desde todo el territorio nacional.

Dos. El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 021 ofrecerá atención telefónica a las personas que sufran, hayan sufrido o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas.

El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 021 ofrecerá atención y apoyo profesional a estas personas incluyendo asesoramiento jurídico especializado.

*Tercero. Entidad prestataria.*

Uno. La Dirección General de Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial es la entidad prestataria del servicio de atención telefónica «Línea de asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas» proporcionado a través del número 021.

Cuarto. *Precios de las llamadas.*

Uno. 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. 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 021 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 atienda 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 021 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 asistencia a las personas que sufran o conozcan situaciones de discriminación racial o étnica, o delitos de odio racistas» designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 021.

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. Asimismo, dará a conocer cualquier cambio que se produzca en la información anterior.

Tres. El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 021 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» del operador del servicio telefónico disponible al público designado para la terminación de las llamadas al 021, o a partir de la fecha fijada en el «Boletín Oficial del Estado» si esta es posterior a estos tres meses, las llamadas al 021 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 021 al operador designado para su terminación, en los puntos de interconexión determinados por este.

Séptimo. *Control de condiciones de utilización.*

La falta de uso durante un año o el no cumplimiento de las condiciones de utilización del número 021 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, 6 de julio de 2022.–El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, Roberto Sánchez Sánchez.

