

**REAL DECRETO 903/1997, DE 16 DE JUNIO, POR EL QUE SE REGULA EL ACCESO, MEDIANTE REDES DE TELECOMUNICACIONES, AL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA A TRAVÉS DEL NUMERO TELEFÓNICO 112.**

La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 29 de julio de 1991 establece la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y en las de los servicios públicos móviles, como número único de llamada de urgencia europeo.

Asimismo, la referida Decisión señala que los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las llamadas telefónicas al número 112 reciban las respuestas y la atención apropiadas.

La introducción de un número único de llamada de urgencia en todos los países de la Unión Europea permitirá a los ciudadanos, bien en su propio país o en otro Estado miembro, acceder con mayor facilidad, mediante el servicio telefónico, a los servicios de urgencia tan solo con la generalización de la utilización de un número telefónico para toda la Unión Europea.

Para facilitar su implantación se hace necesario establecer unas condiciones básicas en el acceso, de forma que las entidades explotadoras de las redes de telecomunicación afectadas puedan poner en servicio los medios técnicos adecuados que permitan la entrada en funcionamiento de este nuevo servicio.

Por otra parte, es preciso regular las condiciones para hacer posible el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia, con objeto de ordenar la relación entre los operadores de las redes y las entidades que hayan comunicado al Ministerio de Fomento la decisión de prestar este servicio a través del número telefónico 112.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Fomento, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de junio de 1997,

**DISPONGO :**

**Artículo 1. Establecimiento de acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia 112 a través de redes de telecomunicaciones.**

1. Para el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia se habilita, con carácter exclusivo nacional, el número telefónico 112 de llamadas de urgencia único europeo.
2. El servicio de atención de llamadas de urgencia 112 será compatible con otros servicios de telecomunicaciones que sean utilizados en el ámbito de las diferentes Administraciones públicas para la atención de llamadas de urgencia de los ciudadanos.
3. Los operadores de redes telefónicas públicas y de servicios de telefonía básica, de redes digitales de servicios integrados y de redes de telefonía móvil automática, deberán realizar a su cargo las adaptaciones técnicas pertinentes para permitir la implantación del número telefónico 112, como número único de acceso a los servicios de atención de urgencias en todo el territorio nacional, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto.
4. A través del número 112 los usuarios de las redes citadas en el apartado anterior podrán acceder a los centros de recepción de llamadas a que se refiere el **artículo 4** de este Real Decreto que tengan disponibles las entidades prestatarias que, de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 5**, estén habilitadas para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, posibilitando así la atención de las llamadas por los citados centros de recepción.

**Artículo 2. Acceso al número 112.**

1. El número telefónico 112 podrá utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de

urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y, por la posible necesidad de coordinar los anteriores, de protección civil, cualquiera que sea la Administración pública de la que dependan.

2. Para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las llamadas que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los mencionados servicios, en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan, las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de urgencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad.

### **Artículo 3. Condiciones de acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia.**

1. Los ciudadanos, mediante la marcación del número telefónico 112, accederán de forma gratuita a los centros de recepción de llamadas de que dispongan las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112.

2. A tal efecto los operadores de redes y servicios a que se refiere el apartado 3 del **artículo 1** de este Real Decreto, encaminarán las llamadas al número telefónico 112, generadas en los puntos de terminación de la red de su titularidad, hacia un centro de recepción de la entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 que corresponda, de acuerdo con el área geográfica de origen de la llamada.

3. Los operadores de redes y servicios antes citados en el apartado anterior vendrán obligados a asumir el coste del tráfico originado en los puntos de terminación de su red con destino al centro de recepción de llamadas de la entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 que

corresponda, en virtud de su especial relación con la administración derivada de su título habilitante.

Asimismo, dichos operadores facilitarán la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas al número telefónico 112, dentro de las posibilidades técnicas de la red y de acuerdo con la regulación que sobre las facilidades de presentación y limitación de la línea llamante se establezcan en la normativa nacional y comunitaria para salvaguardar la seguridad nacional, la defensa, la seguridad pública y la prevención, investigación y persecución de delitos, la seguridad de la vida humana o razones de interés público.

En todo caso, lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las medidas que se adopten para garantizar el secreto de las comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.3 de la Constitución, y la protección de los datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, y en sus normas de desarrollo y disposiciones complementarias.

4. Cada centro de recepción de llamadas del servicio 112 atenderá un área geográfica concreta, que será determinada por la entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 y comunicada por ésta a los operadores de las redes a que se refiere el apartado anterior.

Se podrá establecer como máximo un punto de acceso a la red telefónica pública por provincia. Esta limitación no será de aplicación a las Comunidades Autónomas insulares, dadas sus características especiales.

5. Las redes de telefonía móvil automática deberán suministrar a las redes telefónicas públicas la señalización precisa para que éstas encaminen las llamadas a los puntos de acceso de los centros de recepción de llamadas de la entidad prestataria del servicio

de atención de llamadas de urgencia 112 que corresponda.

6. Las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 asumirán los costes derivados del acceso a las redes telefónicas públicas del centro o centros de recepción de llamadas de que dispongan, de acuerdo con las tarifas que en cada momento estén en vigor.

#### **Artículo 4. De los centros de recepción de llamadas de urgencia.**

1. La prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 exige el establecimiento de un centro de recepción de llamadas de urgencia. Este centro, así como cualquier otro punto de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de la llamada de urgencia, no forman parte del acceso a través de las redes de telecomunicaciones reguladas en los artículos anteriores y sus condiciones de funcionamiento dependerán de las entidades prestatarias.

2. En el caso de que, para las comunicaciones entre el centro de recepción de llamadas y otros puntos de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia, se precise la implantación de redes de telecomunicación complementarias a las establecidas en los artículos anteriores, los operadores de redes y servicios a que se refiere el apartado 3 del artículo 1 no tendrán a su cargo la inversión, explotación y conservación de las mismas, sin perjuicio de la posibilidad de concertar con las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 la prestación parcial o total de la red de telecomunicaciones para el servicio que se desee obtener.

#### **Artículo 5. De la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112.**

1. La prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas que establecerán los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia y las redes

que, en su caso, fuera necesario instalar para establecer otros puntos de atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de urgencia.

A tales efectos, las Comunidades Autónomas deberán comunicar al Ministerio de Fomento su decisión de constituirse en entidades prestatarias del servicio, en el plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto.

2. En ningún caso podrán producirse solapamientos territoriales entre los ámbitos que correspondan a entidades prestatarias de servicios de atención de llamadas de urgencia 112. A estos efectos, las Comunidades Autónomas deberán controlar las formas de gestión del citado servicio para que queden claramente diferenciados los distintos ámbitos de atención del mismo.

#### **Disposición transitoria única. Ayudas para la implantación del servicio.**

Para la más rápida implantación del servicio y con cargo a los presupuestos del Ministerio de Fomento se podrán otorgar ayudas por una sola vez y hasta el 31 de diciembre de 1998 para la puesta en funcionamiento e instalación de los centros de atención de llamadas, por la cuantía de los gastos que se justifiquen y hasta un máximo de 5.000.000 de pesetas por centro y provincia.

Para la financiación de dichas ayudas se generarán los créditos necesarios en las correspondientes partidas presupuestarias con cargo al canon por uso del dominio público radioeléctrico, de conformidad con lo previsto en el **artículo 7, apartado 3, párrafo primero, de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones**, en la redacción dada a la misma por el artículo 32 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

#### **Disposición final primera. Facultad de desarrollo.**

Se autoriza al Ministro de Fomento, en el ámbito de sus competencias, a dictar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en este Real Decreto.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 16 de junio de 1997.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Fomento,  
RAFAEL ARIAS-SALGADO MONTALVO