

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**12369** *Resolución de 6 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, por la que se atribuye el número 028 al servicio de información a víctimas de LGTBIfobia y sus familias.*

A la Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 apartado 1, del Real Decreto 455/2020, le corresponde la propuesta de impulso y desarrollo de las medidas destinadas a garantizar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación de las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales (LGTBI), asegurando el pleno respeto a su libertad afectivo-sexual.

La irrupción de la COVID-19 no ha hecho más que acelerar el deterioro en el disfrute de estos derechos. Numerosas situaciones de vulnerabilidad que padecen muchas personas LGTBI han emergido de una manera preocupante y han evidenciado las dificultades que todavía encuentran nuestras sociedades para incluir de manera efectiva e igualitaria a estas personas.

Según el último informe del Ministerio del Interior, realizado por la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, los referentes a orientación sexual e identidad de género suponen la segunda causa del total de delitos de odio, constituyendo el 26,5 % de todos los que fueron denunciados en nuestro país en 2021.

La encuesta sobre delitos de odio de 2021 publicada por el Ministerio del Interior muestra que la infra denuncia de los delitos de odio continúa siendo un problema, ya que sólo el 10,76 % de las personas que afirmaban haber sido víctimas habían denunciado los hechos.

Teniendo en cuenta que en la sociedad actual los dispositivos móviles se han convertido en una herramienta de comunicación y acceso a información esencial e imprescindible, se cree indispensable actuar contra la infra denuncia de los actos de discriminación por motivo de orientación sexual e identidad de género, y de los delitos de odio LGTBIfóbicos, y el acceso a la asistencia y orientación a las víctimas de los mismos telefónicamente.

Por ello, con el fin de impulsar la denuncia de la discriminación por motivo de orientación sexual e identidad de género, el Ministerio de Igualdad, a través de la Dirección General de Diversidad Sexual y Derechos LGTBI, ha solicitado la atribución del número corto 028 para poner en marcha un servicio de información y atención telefónica a víctimas de delitos de odio o de discriminación por LGTBIfobia al que la ciudadanía pueda acceder. Se trata de un servicio de alcance nacional, anónimo, gratuito, confidencial y accesible.

El Consejo de Ministerios, a través de la aprobación de la declaración institucional con motivo del 17 de mayo, Día Internacional contra la homofobia, la transfobia y la bifobia, se comprometió a la creación de un servicio de atención gratuita específicamente destinado a atender a las víctimas de delitos de odio o de discriminación por LGTBIfobia, así como para informar y atender cualquier necesidad de las personas LGTBI o allegadas.

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 028 del Plan nacional de numeración telefónica al servicio de atención telefónica «Línea de ayuda a las víctimas de LGTBIfobia y sus familias».

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 ayuda a las víctimas de LGTBIfobia y sus familias», proporcionado a través del número 028 es un servicio de ámbito nacional y será accesible desde todo el territorio nacional.

Dos. El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 028 ofrecerá atención telefónica a las víctimas de discriminación y delitos de odio por LGTBIfobia, víctimas de violencia intragénero, y asistencia a la infancia y la adolescencia LGTBI, así como a sus entornos familiares.

El servicio de atención telefónica prestado mediante el número 028 ofrecerá asesoramiento emocional y psicológico, información y asesoramiento en temas de salud, y apoyo legal en temas relacionados con cuestiones LGTBI.

*Tercero. Entidad prestataria.*

Uno. La Dirección General de Diversidad Sexual y Derechos LGTBI del Ministerio de Igualdad es la entidad prestataria del servicio de atención telefónica «Línea de ayuda a las víctimas de LGTBIfobia y sus familias» proporcionado a través del número 028.

Dos. El Ministerio de Igualdad prestará el servicio de atención telefónica «Línea de ayuda a las víctimas de LGTBIfobia y sus familias» proporcionado a través del

número 028 complementando la atención prestada por las Comunidades Autónomas y las entidades sociales.

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 028 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 028 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 ayuda a las víctimas de LGTBIfobia y sus familias» designará al operador del servicio telefónico disponible al público que se encargará de terminar las llamadas dirigidas al número 028.

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 028 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 028, o a partir de la fecha fijada en el «Boletín Oficial del Estado» si esta es posterior a estos tres meses, las llamadas al 028 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 028 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 028 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.