

## **ORDEN de 11 de septiembre de 2000, por la que se determinan los números de Teléfono de Urgencia de Interés General dependientes de las Administraciones Públicas Canarias**

**BOIC 15 Septiembre**

A lo largo de estos años ha existido una gran proliferación de números de teléfono tanto privados como públicos que venían prestando servicios de atención al ciudadano en situaciones de urgencia.

Esta situación ha originado en gran número de casos una desorientación del ciudadano ante la dificultad de recordar en una situación de emergencia cuál es el número de teléfono al que demandar un servicio de asistencia urgente, máxime cuando aquéllos no tenían ámbito en toda la Comunidad Autónoma, ni siquiera en una isla concreta, por lo que no resultan operativos.

No obstante, vienen cumpliendo su función en tanto que la Administración Pública, como garante de los intereses de la colectividad, no oferta un único número de fácil acceso a este tipo de servicios.

Esta situación viene a agravarse especialmente en nuestra Comunidad Autónoma al existir gran número de visitantes, que en algunos casos padecen situaciones de emergencia y desconocen dónde llamar ante estas situaciones.

El 30 de mayo de 1998, el Gobierno de Canarias, sensible con esta situación en nuestro entorno, puso en servicio el Teléfono Unico de Urgencias 1-1-2 (uno, uno, dos) para el acceso a los servicios de seguridad y emergencias, en el marco del mandato de la Unión Europea de implantar un único número para todos estos servicios.

A pesar de que la tendencia es a centralizar en un solo número las demandas del ciudadano, con independencia del tipo de situación de emergencia que padezca, del lugar geográfico en el que se encuentre, con llamada gratuita y atención en varios idiomas, este número convive, al menos temporalmente con otros específicos de algunos servicios públicos de urgencia tales como policía y bomberos.

Ante esta situación, tras prácticamente dos años desde la implantación del 1-1-2, resulta conveniente orientar al ciudadano hacia este único número de urgencia, regulado tanto en el ámbito de la Unión Europea como de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma.

Por ello, para facilitar el acceso a los servicios de seguridad y emergencia, ha de considerarse que, si bien el 1-1-2 es el Teléfono Unico de Urgencia de ámbito europeo para cualquier tipo de servicio, existen otros que temporalmente cumplen su función, por lo que es preciso considerar cuáles son estos números de teléfono de urgencia que tengan un interés general, atendiendo a criterios de eficacia, de manera que sean únicamente éstos los que se difundan con carácter general.

El Plan Territorial de Emergencias de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado en el marco de la Norma Básica de Protección Civil regulada en el Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, fue aprobado por el Gobierno de Canarias mediante Acuerdo de 12 de noviembre de 1997, definiendo en el punto 4.3.2 un Centro de Coordinación Operativa, como el órgano de gestión de todos los elementos involucrados en la resolución de la emergencia.

El Plan de Seguridad Canario aprobado por el Gobierno de Canarias el 30 de abril de 1997 y ratificado por el Parlamento Canario en su sesión de 30 de abril de 1998, establece como línea de actuación cuatro la implantación de un dispositivo integral de atención de urgencias que constituye un sistema global de atención para dar respuesta eficaz, coordinada y eficiente a todo tipo de urgencias, tanto ordinarias como extraordinarias.

La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396CEE, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo, estableció, en su artículo 1, el número 112 como de llamada de urgencia único europeo y en el artículo 4, que los estados miembros adoptaran las medidas necesarias para garantizar que las llamadas al número de urgencia único europeo reciban la respuesta y atención apropiadas.

El 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 número telefónico 112, estableció, en su artículo 2, que este número telefónico podrá utilizarse por los

ciudadanos para requerir, en caso 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. Por otra parte en el artículo 5, establece que la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas.

El Decreto 62/1997, de 30 de abril, reguló la implantación del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Unico Europeo de Urgencias 1-1-2. El Decreto 400/1999, de 17 de julio, por el que se determinan el número, denominación y competencias de las Consejerías, establece en su artículo 3.1 la competencia de la Consejería de Presidencia en materia de seguridad y protección civil.

El Decreto 157/1999, de 20 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica de las Consejerías de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en la Disposición Adicional Sexta b) que la Dirección General de Seguridad y Emergencias asumirá las competencias en materia de protección civil que ostentaba la Viceconsejería de Medio Ambiente y las competencias en salvamento marítimo y coordinación para el desarrollo de los servicios de extinción de incendios, salvamento y emergencias.

Estas competencias han sido desarrolladas mediante el Decreto 278/1999, de 7 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia.

La Orden del Consejero de Presidencia de 21 de diciembre de 1999 (B.O.C. nº 167, de 22.12.99) determinó el marco de funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad.

Los operadores telefónicos prestan un servicio de interés general al facilitar a sus clientes un medio de comunicación ágil y rápido que permite demandar con eficacia y rapidez los servicios de atención de seguridad y emergencias.

Estos operadores encaminan estas llamadas de la marcación 1-1-2 al Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, competente en este caso.

Los operadores disponen de instrumentos de difusión, tanto en soporte papel como informático (CD, internet y similares), de los números de teléfono de sus abonados, los cuales son difundidos masivamente.

Además existe otro tipo de organizaciones públicas y privadas, tanto turísticas, de promoción, imprentas y similares a los que puede interesar publicitar los Teléfonos de Urgencia como un servicio de valor añadido a sus clientes.

Estos instrumentos resultan un elemento muy útil para que un ciudadano que padece una situación de alteración de su seguridad y emergencia sepa con rapidez y eficacia dónde llamar en demanda de auxilio, con independencia de los números de teléfono de urgencia dependientes de la Administración Central del Estado.

Vistas las competencias que tengo atribuidas y previo informe de la Comisión de Protección Civil y Atención de Emergencias de Canarias,

RESUELVO:

#### **Artículo 1. Teléfono Unico de Urgencia de Interés General en la Comunidad Autónoma de Canarias.**

A los efectos de lo establecido en esta Orden, tienen la consideración de Teléfono Unico de Urgencia de Interés General, los números de teléfono que puedan requerir los servicios competentes en las siguientes materias relacionadas con la seguridad y emergencias:

- Policía, de cualquier ámbito.
- Extinción de incendios.
- Rescates.
- Urgencias sanitarias.
- Salvamento marítimo.
- Protección Civil.

Este servicio es de llamada gratuita, atención permanente y se prestará en castellano así como en los idiomas que determine la Dirección General de Seguridad y Emergencias.

La difusión de este número de teléfono de urgencia tendrá prioridad respecto a cualquier otro.

## **Artículo 2. Otros Teléfonos de Urgencia de Interés General.**

1. A los efectos de lo establecido en esta Orden también tienen la consideración de Teléfonos de Urgencia de Interés General, aquellos servicios oficiales que o bien sean sectoriales, o su ámbito geográfico no abarque el de toda la Comunidad Autónoma y cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a) Corresponder a un servicio de seguridad o emergencia de una Administración Pública.
- b) Tener carácter supramunicipal.
- c) Garantizar una respuesta permanente.
- d) Disponer de elementos móviles y personal suficiente de respuesta inmediata y de atención las 24 horas.

La implantación de estos teléfonos deberá contar con el informe favorable de la Comisión de Atención de Emergencias y Protección Civil de Canarias.

2. Así mismo, tienen la consideración de Teléfonos de Urgencia de Interés General los siguientes que actualmente están operativos:

KK 080 (cero, ocho, cero): Servicio de extinción de incendios.

En los términos municipales actualmente operativos: Las Palmas de Gran Canaria, San Bartolomé de Tirajana, La Oliva, Santa Cruz de Tenerife, La Orotava, San Miguel y Las Breñas.

KK 092 (cero, nueve, dos): Servicio de Policía Local.

En los términos municipales actualmente operativos: Las Palmas de Gran Canaria, San Bartolomé de Tirajana, Santa Cruz de Tenerife, San Cristóbal de La Laguna, Puerto de la Cruz, Icod de los Vinos.

3. El 061 (cero, seis, uno) de urgencias sanitarias, en toda la Comunidad Autónoma, mientras esté vinculado al Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2 regulado en el Decreto 62/1997, de 30 de abril.

## **Artículo 3. Teléfonos de Interés.**

Bajo la denominación de Teléfonos de Interés podrán incluirse otros teléfonos tanto de servicios públicos o privados que se consideren oportunos, pero en ningún caso se incluirán en éstos los Teléfonos de Interés General.

No podrá utilizarse la denominación de Teléfonos de Urgencia de Interés General para este tipo de teléfonos de interés.

La denominación de Teléfonos de Urgencia para aquellos que no sean de interés general, deberá llevar añadida la denominación de la empresa o servicio del que se trate.

## **Artículo 4. Publicidad de los Teléfonos de Urgencia de Interés General.**

Aquellas organizaciones o empresas que voluntariamente deseen incluir en su documentación o deseen prestar un servicio colectivo de valor añadido a sus clientes mediante la publicación de Teléfonos de Urgencia de Interés General, deberán hacer mención obligatoriamente y de manera destacada el Teléfono Unico de Urgencia de Interés General 1-1-2 (uno, uno, dos), además del resto de los que tuvieran esta consideración.

En cualquier caso las publicaciones editadas, patrocinadas o con cualquier otro tipo de intervención de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, sus Organismos y Empresas Públicas, difundirán exclusivamente como Teléfono Unico de Urgencia de Interés General el 1-1-2 (uno, uno, dos).

## **DISPOSICIONES FINALES**

1. Atendiendo al interés general, no se pondrán en servicio, ni implantarán, nuevos números de

teléfono de marcación abreviada cuyo destino directo o indirecto sea el de atender un servicio relacionado con las materias de seguridad o emergencias en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria.

2. La presente Orden entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.