



NOTA DE PRENSA

Las llamadas al Teléfono de Atención Ciudadana 010 pasarán a ser siempre gratuitas independientemente del operador desde el que se efectúe la llamada

Es la principal novedad del nuevo contrato del servicio municipal de telefonía cuyo importe alcanza los 0,98 millones de euros en cuatro años

La nueva contratación del servicio de telefonía fija, telefonía móvil y conexión a internet para el Ayuntamiento de Pamplona de 2018 a 2021 recoge como una de las novedades principales con el objetivo de mejorar la atención a la ciudadanía que las llamadas al Teléfono de Atención Ciudadana 010 sean en todos los casos gratuitas. Hasta ahora, para que las llamadas realizadas desde teléfono móvil o fijo con tarifas planas fueran gratuitas había que marcar el 948420100, mientras si se marcaba directamente el 010 cada operadora cobraba a su cliente según sus propias tarifas. El expediente de contratación y adjudicación puesto en marcha cuenta con un presupuesto anual máximo de 246.840 euros. Sumando los cuatro años la cantidad es de 987.360 euros.

El Teléfono de Atención Ciudadana 010 es el número de referencia de un servicio municipal que atiende todo tipo de llamadas, además de dar respuesta a las consultas recibidas a través de correos electrónicos y gestionar la cuenta de twitter del 010 (@010_Pamplona). Las llamadas suelen ser para pedir información sobre temas diversos relacionados con Pamplona, para realizar gestiones con el Ayuntamiento, solicitar citas, buscar contacto con algún área municipal o realizar avisos, quejas o sugerencias al consistorio.

Telefonía fija, telefonía móvil y conexión a Internet

El contrato, aprobado por la Junta de Gobierno Local, comprende las comunicaciones externas de voz y datos. Los informes municipales señalan que dado que no todos los operadores y proveedores de servicios de Internet tienen la infraestructura y los elementos materiales y humanos para proporcionar los dos servicios fundamentales que componen estas comunicaciones (conexión a red pública de telefonía fija y conexión a Internet; y conexión a red pública de telefonía móvil, incluyendo voz y datos), es conveniente dividir el contrato en dos lotes, uno para cada uno de los dos servicios.



Así, se ha establecido el lote 1 de voz y datos fijos, incluyendo conexión a la red de telefonía fija y a internet para la planta de telefonía IP y red corporativa del Ayuntamiento, y de otras sedes dispersas en el término municipal de Pamplona. Incluye la prestación del servicio de centralita para algunas de estas últimas. De los 987.360 euros totales, se corresponden a este apartado 687.280 euros. El lote 2 es para la conexión a la red de telefonía móvil de la planta de telefonía IP y del parque de dispositivos móviles municipales. Tiene en cuenta la conexión a internet cuando proceda, establecimiento de una intranet móvil para ciertos perfiles, y en todos los casos mantenimiento del parque de dispositivos móviles. Está cuantificado en un máximo para los cuatro años de 300.080 euros.

Pamplona, 23 de agosto de 2017