

010. SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INFORMACIÓN Y GESTIONES

El servicio 010 (941 277 001) es el canal telefónico de atención a la ciudadanía a través del cual es posible obtener información sobre el Ayuntamiento.

Este servicio ofrece la posibilidad de realizar gestiones sin necesidad de desplazamientos innecesarios a las oficinas municipales.

Está disponible en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año.

Acceso al servicio

- A través del número 010 si llama desde la ciudad de Logroño.
- A través del número 941 277 001, si llama desde móvil, desde fuera de Logroño o como alternativa en caso de contratos telefónicos con tarifa plana.

Coste de llamada

Dependerá del contrato con la operadora de telecomunicaciones que tenga quien sea titular del teléfono fijo o móvil. El Ayuntamiento no ingresa ninguna cantidad por las llamadas recibidas y, en consecuencia, no repercute ningún coste a quienes lo utilizan.

1.- Teléfono 010

Las tarifas aplicables a todos los servicios 010 de España han sido reguladas mediante Resolución de 31 de julio de 2013 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información de las Administraciones Locales (publicada en el BOE nº 226 de 20/09/2013). El teléfono 010 del Ayuntamiento de Logroño aplica a quien llama la **Modalidad A** de facturación por tiempo, recogida en dicha norma, con el siguiente precio:

- Desde la red fija, el precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria fijo - fijo de ámbito provincial.
- Desde la red móvil, el precio de establecimiento y precio por minuto de una llamada ordinaria móvil - fijo en el territorio nacional.

2.- Teléfono 941 277 001

Se aplicarán las tarifas que tenga contratadas con su operador de telecomunicaciones para llamadas a teléfonos nacionales.

Servicios

El canal telefónico 010 ofrece los siguientes servicios:

1. Información general sobre:

- Información sobre los servicios prestados por el municipio y su descripción.
- Procedimientos y trámites municipales: dónde presentar su solicitud, documentación a aportar, etc.
- Directorio municipal postal y telefónico.
- Determinados temas de interés general gestionados por otras Administraciones.
- Incidencias en la vía pública.
- Información sobre la presentación de quejas o reclamaciones y recepción de sugerencias.
- Recepción de avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios.
- Direcciones de interés de la ciudad (Asociaciones, Administraciones, Colegios, Fundaciones, Galerías de Arte, Museos, Bibliotecas)
- Líneas de transporte público.

2. Trámites municipales:

- Recepción telefónica de avisos de incidencias en la vía pública, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes, averías de semáforos y señalización fija, plagas, etc.
- Presentación de sugerencias o reclamaciones. Consulta sobre el estado de tramitación de sugerencias o reclamaciones.
- Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes, así como: limpieza de fachadas, calles, pintadas, carteles, etc y retirada de vehículos, enseres, animales muertos y contenedores de obras.
- Solicitud de conservación, mantenimiento o reparación de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes.
- Solicitud de instalación de un nuevo elemento urbano de vías públicas, mobiliario urbano y alumbrado.