

Estimado/a colegiado/a:

Como profesionales de la mediación, somos plenamente conscientes de la importancia de los seguros de circulación y del impacto que las medidas de seguridad vial tienen en la sociedad y, en consecuencia, en nuestra actividad. La mediación siempre ha estado del lado de las víctimas, contribuyendo de forma decisiva a la concienciación ciudadana sobre la necesidad de contar con adecuados seguros de Responsabilidad Civil en circulación.

En esta línea de apoyo y servicio, informamos de que el BOE del 4 de diciembre de 2025 ha publicado la creación de un canal telefónico de atención nacional, gratuito y accesible, destinado a ofrecer a las víctimas de siniestros de tráfico un acompañamiento integral. Este servicio contará con profesionales de trabajo social, psicología y juristas especializados, proporcionando orientación, seguimiento de los casos y coordinación con asociaciones de víctimas y otros organismos.

A tal fin, se ha atribuido el número corto 018 del Plan Nacional de Numeración Telefónica al servicio «Línea de atención a víctimas de siniestros de tráfico». Aunque el servicio aún no se encuentra operativo —a la espera de su adjudicación a la entidad prestataria correspondiente—, la normativa establece que, si en algún momento no estuviese disponible las 24 horas del día todos los días del año, las llamadas serán atendidas con información sobre el día y la hora de reanudación del servicio.

Puedes consultar la **Resolución de 24 de noviembre de 2025**, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en el siguiente enlace:

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2025-24700

Esperamos que esta información resulte de interés para ti y para tus clientes.

Atentamente,

Colegio de Mediadores de Seguros de Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo