Cristián Rivas Salvatierra
Asesor Legislativo
H. Senador. Alejandro García Huidobro Sanfuentes

Informe del proyecto de ley, que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para imponer a las concesionarias la entrega de información a Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia en los cados que indica y sancionar el uso indebido de llamadas a dichos servicios

FUNDAMENTOS Y ARGUMENTOS DEL PROYECTO DE LEY:

De acuerdo a las estadísticas oficiales entregadas por la Central de Comunicaciones de Carabineros de Chile, CENCO, entre los años 2010 y 2013 se han contestado un promedio de (12.800.000) doce millones ochocientos mil llamados telefónicos al servicio de emergencia policial **"133".**

De esa cifra, un promedio de (10.400.000) diez millones cuatrocientas mil llamadas, es decir, un **80% del promedio total**, corresponden a comunicaciones *inoficiosas que no generan un procedimiento policial*. La mayoría de ellas se trata de bromas, insultos a la policía o denuncias de hechos falsos, siendo las más frecuentes las denuncias de bombas en universidades y colegios durante la época de exámenes.

Solamente un promedio de (2.400.000) dos millones cuatrocientas mil llamadas generan, finalmente, un procedimiento policial legítimo. Esto implica que al menos el 80% del tiempo de los operadores de la Central de Comunicaciones de Carabineros es destinado a contestar llamadas de broma, consultas genéricas o de falsas denuncias.

Este alto porcentaje de llamadas inoficiosas impide el normal funcionamiento de los servicios de emergencia, la prevención de delitos y la respuesta adecuada a amenazas reales, en cuanto las llamadas que son atendidas por el operador del sistema bloquean, eventualmente, la posibilidad de contestar otras llamadas entrantes al sistema de emergencia. Similares estadísticas manejan otros servicios de emergencia, como "132" de Bomberos, o "131" de los Servicios de Atención Médica de Urgencia, quienes reciben elevados volúmenes de llamadas inoficiosas cada año.

Es necesario hacer presente, que actualmente los operadores rara vez tienen información suficiente para conocer quién es la persona que está solicitando ayuda, mucho menos para encontrarla y poder prestarle asistencia.

La experiencia internacional, como es el caso de Brasil, se instruye a los operadores móviles a entregar los datos de ubicación de los usuarios que realizan una llamada a nivel de emergencia, situación similar a la de Costa Rica, Reino Unido y España.

Las razones que explican este tipo de comportamiento son de diversa índole, sin embargo, el factor común es la ausencia aparente de sanción en contra de aquellas personas que toman la decisión consciente y premeditada de realizar estas llamadas inoficiosas.

Cabe recordar que la moción parlamentaria obliga a las empresas de telecomunicaciones a entregar a Carabineros de Chile la información de individualización y localización de las empresas que realizan llamadas a los teléfonos de emergencia para asistir en la función de combate y la atención de las emergencias.

Asimismo, sanciona con multas a aquellas personas que hagan uso indebido del servicio telefónico de emergencia y garantiza el destino de la recolección de datos personales, evitando su mal uso por parte de órganos del Estado o empresas privadas.

Actualmente, tanto Carabineros de Chile como otros servicios de emergencia no cuentan con un proceso de gestión de datos de calidad suficiente para individualizar a las personas detrás de los llamados al servicio. Es por este motivo que el presente moción parlamentaria entrega herramientas con la sola finalidad de asistirlos en los procedimientos de emergencia e identificar sancionar a aquellas personas que realizan un mal uso del servicio de llamadas de emergencia.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO:

1. **ARTÍCULO PRIMERO:**

Modifica la ley Nº 18.168, General de Telecomunicaciones, agregando los siguientes artículos 25 ter y 25 quáter, nuevos.

2. **ARTÍCULO SEGUNDO**:

Se agrega en el artículo 3° de la ley N° 18.287, que establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

3. **ARTÍCULO TERCERO:**

Se remplaza el artículo 268 bis del Código Penal.

4. **ARTÍCULO TRANSITORIO:**

Que impone la obligación al Miniterio de Transportes y Telecomunicaciones, de que una vez dictada la ley en un plazo de 6 meses contado desde la publicación de la ley, deberá dictar el reglamento, correspondiente a lo dispuesto en el artículo 25 ter de la ley N° 18.168. El referido reglamento, podrá establecer las condiciones en que **las concesionarias que presten servicios de telefonía** se encontrarán eximidas de proveer la información referida en el citado artículo a servicios de emergencia gratuitos distintos a Carabineros de Chile.

PROYECTO DE LEY APROBADO POR LA CÁMARA:

Artículo Primero.- Incorpóranse en la ley Nº 18.168, General de Telecomunicaciones, los siguientes artículos 25 ter y 25 quáter:

"Artículo 25 ter.- **Las concesionarias que presten servicios de telefonía,** respecto de toda llamada de emergencia en curso, deberán, a su costa, proporcionar en tiempo real a Carabineros de Chile y a los demás servicios de emergencia gratuitos, los datos de individualización del titular del servicio telefónico de que disponga y de **geolocalización** del origen de la llamada que se comunique con dichos servicios de emergencia, **en la forma, modalidad tecnológica, progresión y**

condiciones que determine un reglamento dictado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que deberá ser firmado también por el Ministro del Interior y Seguridad Pública. **Dicha obligación de información será igualmente aplicable respecto de otros servicios de telecomunicaciones que se empleen para la comunicación con los citados servicios de emergencia y que determine el mismo reglamento.**

El reglamento podrá establecer condiciones para la entrada en vigencia de las obligaciones contenidas en el inciso precedente, en especial sujetar la implementación de los sistemas tecnológicos necesarios a la creación de un sistema centralizado de atención de emergencias.

El uso indebido de llamados a servicios de emergencia gratuitos será sancionado con multa de 1 a 5 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de remitir los antecedentes al Ministerio Público, si hubiere mérito suficiente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 268 bis del Código Penal.

Se entenderá como uso indebido de llamados a servicios de emergencia gratuitos aquellas llamadas que se efectúen a los mismos, ya sea de forma reiterada o que, por su realización, puedan generar congestión en el acceso al servicio y cuya finalidad sea distinta a la solicitud de auxilio, denuncia de emergencia o calamidad pública o de un acto constitutivo de algún hecho punible o sancionable por la ley, tales como llamadas abusivas, ridículas, insultantes, amenazadoras, maliciosas, burlescas o efectuar más de una llamada para no contestar o responder. El error en la solicitud de auxilio o en la denuncia no constituirá un uso indebido del servicio.

La responsabilidad por la infracción prevista **en este artículo** recaerá en el autor de la llamada. Con todo, será imputable al titular de la línea o del terminal móvil, el uso indebido cometido a través de cualquiera de ellos por una persona que no haya podido ser individualizada, salvo que su titular identifique verazmente al autor o acredite que la línea o el terminal fueron empleados sin su autorización expresa o tácita. Cuando quien efectúe la llamada sea un menor o incapaz, serán responsables de la misma sus progenitores, curadores, tutores o quienes les tuvieren a su cuidado.

Será competente para conocer de las denuncias efectuadas por Carabineros de Chile por el uso indebido de llamadas a servicios de emergencia gratuitos el Juzgado de Policía Local de la comuna en la que resida el presunto infractor, de conformidad a las disposiciones de la ley N° 18.287, que establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

A requerimiento de Carabineros de Chile, en virtud de los antecedentes con que cuente o de las denuncias que reciba de otros servicios de emergencia gratuitos, las concesionarias de servicio público telefónico estarán obligadas a enviar mensajería de advertencia a los usuarios que generen llamadas indebidas hacia los servicios de emergencia, informándoles de las sanciones a las que se exponen de persistir en dicha conducta. El contenido de dicha mensajería, la oportunidad y condiciones de su envío serán establecidos en el reglamento a que se refiere el inciso primero del presente artículo.

La reincidencia será castigada con la multa máxima establecida en este artículo.

Artículo 25 quáter.- Las comunicaciones entre los usuarios y los servicios de emergencia gratuitos podrán ser grabadas por estos últimos.

Los servicios de emergencia gratuitos estarán autorizados para dar tratamiento a los datos personales de individualización y localización, así como al registro de la voz u otra información que pueda ser tomada desde la llamada, de conformidad a las disposiciones de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

Las bases de datos recopiladas por los servicios de emergencia gratuitos en virtud de este artículo no podrán ser utilizadas para fines distintos al de individualizar y localizar a aquellas

personas que se encuentren en situación de emergencia o para la investigación y sanción de las llamadas indebidas a los servicios de emergencia gratuitos y de los delitos tipificados en el artículo 268 bis del Código Penal.”.

Artículo Segundo.- Agréganse en el artículo 3° de la ley N° 18.287, que establece procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, los siguientes incisos séptimo, octavo y noveno:

“En aquellos casos en que exista un uso indebido de llamados a servicios de emergencia gratuitos, Carabineros de Chile remitirá al Juzgado de Policía Local competente los antecedentes de individualización del presunto infractor y aquellos antecedentes que permitan precisar el contenido del llamado.

Asimismo, Carabineros de Chile recibirá los antecedentes de las infracciones denunciadas por otros servicios de emergencia gratuitos, los cuales serán puestos a disposición del Juez de Policía Local en los términos señalados en el inciso anterior.

Será competente el Juzgado de Policía Local de la comuna en la que reside el presunto infractor. Si no pudiese determinarse el domicilio, será competente el Juzgado de la comuna donde se encuentre la dependencia del servicio de emergencia en la que fueron recibidos los llamados que dieron origen a la infracción.”.

Artículo tercero.- Reemplázase el artículo 268 bis del Código Penal, por el siguiente:

“Artículo 268 bis.- El que, por cualquier medio, comunique o difunda alarma de la existencia de sustancias químicas, biológicas o tóxicas capaces de provocar daño a la salud; de artefactos explosivos, incendios, accidentes, hechos ilícitos, o cualquier acaecimiento que signifique un peligro de desastre o calamidad pública que pudiese requerir la asistencia de los servicios de utilidad pública para auxiliar un hecho falso o fingido será sancionado con la pena de presidio o reclusión menor en su grado mínimo a medio.

Se considerará circunstancia agravante el hecho de que, de manera efectiva, se hayan movilizado los servicios de utilidad pública, se hayan activado los procedimientos institucionales de emergencia o sistemas de alerta o se hayan efectuado evacuaciones o cortes de servicios públicos que hayan tenido lugar como consecuencia de la falsa alarma o reporte.”.

Artículo transitorio.- El reglamento a que se refiere el inciso primero del artículo 25 ter de la ley N° 18.168 será dictado en el plazo de 180 días contado desde la publicación de la presente ley. Dicho reglamento podrá establecer las condiciones en que **las concesionarias que presten servicios de telefonía** se encontrarán eximidas de proveer la información referida en el citado artículo a servicios de emergencia gratuitos distintos a Carabineros de Chile.”.