



Proyecto de Ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para imponer a los concesionarios la entrega de información a Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia en los casos que indica y sancionar el uso indebido de llamadas a dichos servicios

El Proyecto de Ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para imponer a los concesionarios la entrega de información a Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia en los casos que indica y sancionar el uso indebido de llamadas a dichos servicios (Boletín N° 9597-07), se encuentra en Primer Trámite Constitucional en el Senado. El objetivo del proyecto es entregar los datos de las personas que llaman en casos de emergencia con el fin de asistirlos en esas situaciones críticas y para identificar también a aquellas personas que hacen un mal uso de las llamadas de emergencias.

I. Tramitación del proyecto

El Proyecto de Ley que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para imponer a los concesionarios la entrega de información a Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia en los casos que indica y sancionar el uso indebido de llamadas a dichos servicios (Boletín N° 9597-07). Dicho proyecto se inicia como moción parlamentaria¹ en el Senado de la República² en septiembre del año 2014, donde fue estudiado por la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones, de donde emanó un primer informe.

II. Objetivos del Proyecto

El propósito de la iniciativa consiste en entregar los datos de las personas que llaman en casos de emergencia con el fin de asistirlos en esas situaciones críticas y para identificar también a aquellas personas que hacen un mal uso de las llamadas de emergencias.

Según los datos de la Central de Carabineros (CENCO), el año 2013 se efectuaron un total de 12.690.113 llamadas contestadas por la Central. De estas solo 2.232.783 (17,6%) generaron un procedimiento y aquellas que no generaron procedimiento ascendieron a 10.457.330 (82,4%)³. De las llamadas inoficiosas, 3.247.082 corresponden a bromas, alcanzando un promedio diario de 8.896 llamadas. Las restantes llamadas que no generan procedimiento policial se dividen en llamadas cortadas, equivocadas, inaudibles o solicitando información.

La fundamentación de la moción señala que el alto porcentaje de llamadas inoficiosas, impide el correcto y eficaz funcionamiento de los servicios de emergencia. Una llamada de broma impide la entrada de otra llamada que efectivamente puede tratarse de una emergencia. Cabe destacar que esta situación no solo ocurre con Carabineros, sino que también con otros servicios de emergencia, como bomberos o ambulancias.

¹ Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Ossandón, García Huidobro y Guillier.

² Proyecto de Ley que que modifica la Ley General de Telecomunicaciones para imponer a los concesionarios la entrega de información a Carabineros de Chile y otros servicios de emergencia en los casos que indica y sancionar el uso indebido de llamadas a dichos servicios. (Boletín 9597-07).

Disponible en <http://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php> (Marzo, 2015).

³ Carabineros de Chile en cifras 2013, p. 12. Disponible en http://www.carabineros.cl/cifras/cifras2013/pdf/carabineros_en_cifras_2013.pdf (Marzo, 2015).

No hay razones claras que expliquen este tipo de comportamiento. Sin embargo, la ausencia de sanción por este tipo de conducta, hacen que las personas tomen la decisión de llamar de forma consciente y premeditada a los servicios de emergencia.

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 proyecto de ley pretende entregarles dicha herramienta con la sola finalidad de asistirlos en los procedimientos de emergencia e identificar a aquellas personas que realizan un mal uso del servicio de llamadas de emergencia.

III. Modificación a la Ley General de Telecomunicaciones

El Proyecto de Ley establece que las empresas concesionarias de servicio público de telecomunicaciones a través de un nuevo artículo 25 ter y artículo 25 quáter a la Ley 18.168, “estarán obligadas a facilitar a Carabineros de Chile y a los demás servicios de emergencia, los datos de individualización y localización de aquellos usuarios que se comuniquen con dichos servicios”⁴. Esta información deberá ser entregada en tiempo real y deberá corresponder solo a la llamada en curso.

Para advertir a la persona que ejecuta la llamada, el servicio telefónico de emergencia deberá contar con una grabación previa a la atención por parte del operador del servicio, “que las llamadas podrían ser grabadas y los datos de individualización y localización podrían ser almacenados, permitiendo al usuario optar por abandonar la comunicación en ese instante”⁵. En caso que la llamada sea interrumpida durante el mensaje de advertencia, esos datos no deberán ser entregados ni almacenados.

Cabe destacar que se hace énfasis que los datos recopilados por llamados a los servicios de emergencia “no podrán ser utilizadas para otros fines distintos a individualizar y localizar a aquellas personas que se encuentren en situación de emergencia o a aquellas que generen llamadas inoficiosas al servicio. Quien diere usos distintos a dichas bases de datos será responsable civil, administrativa o penalmente, según corresponda”⁶.

Para el caso en que las llamadas a la Central de Carabineros sean inoficiosas, “Carabineros de Chile deberá remitir al Juzgado de Policía Local competente los antecedentes de individualización del presunto infractor y aquellos antecedentes que permitan precisar el contenido del llamado”⁷. Será el Juzgado de Policía Local el encargado de certificar o no la infracción a la Ley 18.287, pudiendo imponer una multa de hasta 3 UTM. Para el caso en que el si el infractor fuese menor de edad, se seguirá el procedimiento con sus padres o quién sea el responsable de sus cuidados.

⁴ *Ibíd.* nota 2.

⁵ *Ibíd.* nota 2.

⁶ *Ibíd.* nota 2.

⁷ *Ibíd.* nota 2.