Boletín Nº 13.589-07

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señora Aravena y señores Chahuán y Prohens, para sancionar las llamadas telefónicas falsas o maliciosas realizadas en estados de excepción constitucional.

La velocidad de respuesta de los servicios de emergencia ante una llamada de auxilio tiene una vital importancia. Muchas veces la celeridad que pueda tener el servicio de emergencia es determinante en situaciones tan relevantes como la posibilidad de evitar la ocurrencia de un hecho dañoso, prevenir mayores perjuicios a los afectados, o simplemente la diferencia entre la vida o la muerte.

Lamentablemente, en muchas ocasiones, los servicios de emergencia no pueden dar una respuesta lo suficientemente oportuna a los múltiples llamados de la ciudadanía, lo cual, en muchas ocasiones, no se debe a la falta de personal o capacidad de procesamiento de las llamadas, sino que se encuentra directamente relacionado con la gran cantidad de llamadas falsas, bromas, insultos, que reciben los servicios de emergencia en su conjunto, lo cual representa la mayoría de las llamadas que estos reciben.

Según datos de Carabineros, desde el año 2015 a mayo del 2019, se recibió un total de 73 millones de llamadas, manteniendo un promedio anual de 16.977.536. De este total, sólo un 20% de las llamadas que se realizaron a esta institución derivó en algún procedimiento policial, lo que da cuenta del importante porcentaje de llamadas inoficiosas que se recibe de manera sostenida en los últimos años.

Del total de llamadas recibidas por Carabineros, debido a su gran número, no todas pueden ser atendidas por los equipos policiales. Es así como, de un universo de 73 millones de llamadas, un poco más de 41 millones son efectivamente contestadas por esta institución, de las cuales un 75%, es decir 30.801.077 llamadas, corresponden a bromas, cortadas, número equivocado, inaudible, insulto, entre otras.

Una situación particularmente compleja ocurre con las llamadas falsas por avisos de bomba. En el período analizado, fueron 353 avisos, de los cuales sólo 93 correspondieron a procedimientos reales con artefactos potencialmente explosivos, mientras que 260 de estas, es decir un 74% de los llamados, correspondían a bromas o información falsa. Esta situación es aún más problemática que las llamadas de broma tradicionales, puesto que requiere la utilización de bastantes recursos policiales, humanos y logísticos, a fin de atender un procedimiento con estas características.[1]

[1] Datos otorgados por el señor Coronel de Carabineros de Chile, don José Luis Sepúlveda en la comisión de Obras públicas, transportes y telecomunicaciones de la cámara de Diputados y Diputadas de fecha 14 de junio del 2019.

La situación previamente descrita no solo afecta exclusivamente a Carabineros, sino que es transversal a otros servicios de emergencia. En la temporada de verano, el número 137 de la armada de emergencias marítimas, recibió más de 10.137 llamadas de este tipo, y sólo 890 llamadas fueron verdaderas y correspondieron a emergencias reales.

En el caso de Bomberos, se estima que recibe cerca de 300 llamadas diarias, de las cuales sólo el 15% corresponde a emergencias verdaderas[2].

Si en circunstancias normales estas conductas son graves, en condiciones de excepción constitucional lo son aún más. La velocidad de respuesta ante una emergencia es determinante, sobre todo cuando estamos en situación de emergencia, catástrofe, sitio o asamblea, como el actual estado de excepción en el que nos encontramos producto del COVID – 19, donde la rapidez de una denuncia de posible contagio puede evitar eficazmente un aumento explosivo de casos o la posibilidad de trasladar a un contagiado a un centro de salud o a una residencia sanitaria.

Hay que señalar además que, respecto a las llamadas maliciosas a organismos de emergencia, se han presentado mociones que persiguen el legítimo aumento a las sanciones a dichas conductas, dentro de las que se cuenta la iniciativa presentada por los Senadores Alejandro García Huidobro, Alejandro Guillier y Manuel José Ossandón[3], la cual actualmente se encuentra en segundo trámite constitucional, radicado en la Cámara de Diputados. Consideramos que es importante avanzar en este tipo de iniciativas, las cuales dialogan sin problema con la presente, ya que este proyecto de ley se encuentra enfocado en las situaciones ocurridas en estados de excepción constitucional, y otorgando una sanción diferente que representa una solución administrativa eficiente en su aplicación.

En definitiva, lo que se busca con este proyecto de ley, es sancionar y limitar de manera rápida y efectiva, a los números que maliciosamente ocupen las líneas de llamadas de emergencia realizadas en estados de excepción constitucional, bloqueándolos o suprimiéndolos.

---

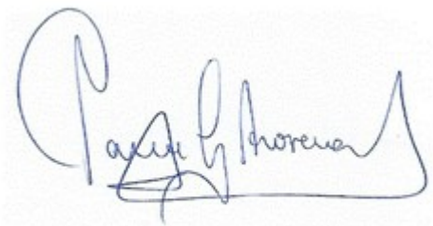
[2] https://www.emol.com/noticias/Nacional/2016/12/02/833895/Propuesta-para-numero-unico-de-emergencias-Cuantas-de-las-llamadas-son-verdaderas.html

[3] Proyecto de ley en segundo trámite Constitucional que Modifica 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° 9.597-07

Proyecto de ley.

Artículo único.
Incorpórese un nuevo artículo 25 ter a la ley N° 18.168 general de Telecomunicaciones, la cual quedaría del siguiente modo:

Artículo 25 ter. Las empresas de servicio de telecomunicaciones, una vez declarado un estado de excepción constitucional, deberán suspender o bloquear las líneas telefónicas que realicen llamadas maliciosas o falsas a números de emergencia. Para este efecto, los servicios de emergencia afectados podrán hacer llegar a las empresas de telecomunicaciones los antecedentes que éstas les requieran.



Carmen Gloria Aravena Acuña