

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

I. Fundamentos del proyecto

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 doce millones ochocientos mil llamados telefónicos al servicio de emergencia policial "133".

De esa cifra, un promedio de 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 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.

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.

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.

II. Contenido del proyecto

El artículo 25 ter propuesto, en su inciso primero, establece una obligación como carga de su concesión estatal a las empresas de telecomunicaciones. Éstas ya manejan datos de individualización de los usuarios de los servicios de telefonía, incluyendo

datos de ubicación geográfica según el domicilio de una línea fija o la celda de conexión de un teléfono móvil.

Dicha carga se explica por la necesidad de contar con herramientas de telecomunicaciones efectivas para que las policías, bomberos y los servicios de salud puedan reaccionar de forma eficiente a las situaciones de emergencia que se les presentan.

En un ejemplo clásico, el poder contar con información de localización de una llamada permitiría a la policía generar un procedimiento cuando la persona al otro lado del teléfono se encuentra en una situación de peligro e impedida de responder al operador; o bien, en el caso de un secuestro donde quien llama al servicio de emergencia puede no conocer su propia ubicación.

El inciso segundo establece el marco general en el cual se hará entrega de los datos. Ésta deberá ser en tiempo real para prestar asistencia a las situaciones de emergencia pero, a su vez, a través de un proceso restrictivo en el cual los servicios de emergencia y el Ministerio solo podrán obtener los datos específicos para la llamada en curso.

Como salvaguarda de la privacidad de los ciudadanos, en ningún caso se podrá obtener acceso a una base de datos amplia de números telefónicos, localizaciones e identidades.

Además, este inciso entrega al Ministerio del Interior la potestad necesaria para regular los detalles técnicos en la entrega de la información, siempre y cuando no exceda los fines establecidos en la ley y su modalidad general, esto es, en tiempo real y solo para datos de la llamada en curso.

En el inciso tercero se establece un mecanismo de información y *opt-out*. Es decir, que se informe al usuario que su llamada, de proseguir, comunicará la ubicación de la misma al servicio de emergencia, mediante una advertencia clara de que sus datos serán registrados para las finalidades que indica la ley.

En base a la advertencia establecida en el inciso tercero, el inciso cuarto crea la primera salvaguarda necesaria para garantizar que ni los servicios de emergencia, ni el Ministerio, podrán obtener de las concesionarias datos de llamadas que nunca fueron contestadas por el operador del servicio, o aquéllas que fueron canceladas por el usuario en virtud de su derecho de *opt-out*.

En el inciso quinto se establece la segunda salvaguarda para la protección de la vida privada de los usuarios, fijando el uso específico que deberá tener la recolección de datos y las bases de datos creadas para este propósito. A su vez, el inciso sexto reafirma la necesidad de un debido proceso judicial para dar un tratamiento distinto a estos datos personales.

De no contar con estas salvaguardas necesarias, los órganos del Estado podrían dar usos no contemplados a los datos obtenidos, afectando el derecho fundamental a la privacidad de las personas.

En el Artículo 25 quater propuesto se crea el tipo infraccional que ayudará a descongestionar el servicio de emergencia telefónica policial. El “uso indebido del sistema de emergencia telefónica” corresponde a la conducta que podrá ser sancionada por el Juez de Policía Local, de corroborarse que los antecedentes acompañados por Carabineros de Chile configuran dicha infracción.

Carabineros, además, deberá recibir las denuncias de uso indebido de otros servicios de emergencia, y remitir dichos antecedentes al Juzgado de Policía Local para que éste realice el estudio pertinente y sancione de ser necesario.

La clave de este tipo infraccional es la necesidad de aportar en la denuncia todos los datos recopilados en virtud de lo establecido por el Artículo 25 ter, así como las grabaciones de la llamada denunciada. A su vez, el Juez recibirá al presunto infractor para que pueda realizar sus descargos y así garantizar que existe un debido proceso.

La posibilidad de que el condenado en este tipo infraccional pueda sustituir la pena pecuniaria por una pena alternativa de prestación de servicios a la comunidad contemplada en la Ley 18.216, garantiza que exista un cumplimiento efectivo de la condena, ya sea en dinero, o sirviendo a la sociedad por el tiempo que el juez determine prudente.

Finalmente, y ante la abultada cantidad de llamados realizados por menores de edad, será quien tenga a su cargo al menor quien asumirá la responsabilidad frente al juez, agregando un incentivo a padres y tutores para educar a los menores en el correcto uso de los sistemas.

III. Texto del proyecto

En virtud de las razones antes expuestas, los Senadores abajo firmantes venimos en presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY:

Artículo Único: Agrégase los siguientes Artículos 25 ter y 25 quater a la Ley 18.168, General de Telecomunicaciones:

“Artículo 25 ter .- Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones 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.

Los datos serán entregados en tiempo real y deberán corresponder solo a la llamada en curso, según las modalidades que el Ministerio del Interior requiera a través de un Decreto Exento.

El servicio telefónico de emergencia deberá advertir, a través de 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.

Los datos de individualización y localización no podrán ser entregados por las concesionarias ni almacenados en bases de datos, si el llamado es interrumpido antes de completada la advertencia señalada en el inciso anterior.

Las bases de datos recopiladas por los servicios de emergencia o por el Ministerio del Interior en virtud de este artículo, 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.

Sólo una orden judicial expresa autorizará a los servicios de emergencia o al Ministerio del Interior a dar tratamiento distinto a los datos almacenados en virtud del presente artículo.

Artículo 25 quater .- En aquellos casos en que exista un uso indebido del servicio de llamados de emergencia policial, 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.

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

El Juzgado de Policía Local citará al presunto infractor para ser oído y se regirá supletoriamente por las normas contenidas en la ley 18.287. De acreditarse la infracción, el Juez impondrá una multa de 3 UTM, la cual podrá ser sustituida únicamente por la pena de prestación de servicios a la comunidad si el condenado así lo solicita, sin perjuicio de poder elevar los antecedentes al Ministerio Público si de acuerdo a los autos hubiese mérito suficiente.

Si el infractor fuese menor de edad, se seguirá el procedimiento en contra quien tenga al menor bajo sus cuidados.”.