



Editorial

Mal uso de números telefónicos de emergencia

Carabineros ha hecho un nuevo llamado a la ciudadanía con el fin de realizar buen uso del número telefónico de emergencia 133. Se ha señalado que en el año 2023 recibieron 6,3 millones de llamados en todo el país, de las cuales el 74% fue para hacer supuestas bromas o insultos.

La situación es similar en la Región del Biobío, donde la mayoría de los llamados corresponden a bromas de mal gusto, y el resto son contactos cortados antes de iniciar la conversación, otras inaudibles, requerimientos de algún tipo de información, como la hora, o insultos contra la institución.

Las autoridades policiales han expresado que es necesario que la ciudadanía tome conciencia de que las llamadas reales revisten el carácter de urgentes y por lo tanto se necesita una línea expedita para reaccionar en forma oportuna.

Lo que ocurre con el número de Carabineros no es ajeno a lo que se registra con los teléfonos de Samu, de Bomberos, o rescate de la Armada en verano. Cuesta entenderlo, si se considera que en ocasiones significa desplazar vehículos y personal, o dejar de atender otras comunicaciones que son necesarias, porque podrían salvar una vida. Se recuerda que en abril de 2016 se realizó un operativo de evacuación en el Hospital de Los Angeles, debido a un falso aviso de bomba que se dio en la madrugada, lo que significó que 35 ambulancias trabajaran en la salida acelerada de 380 pacientes, con las consecuencias previsibles para quienes estaban con su salud más delicada, mientras policías del Gope revisaban todo el edificio, hasta determinar que se trataba de una falsa alarma.

Se estima que en los Samu más de la mitad de los llamados corresponden a bromas o pitanzas. Y la Armada recibe cada verano más de 10 mil llamados al 137 de emergencias marítimas, pero el 82% no son verdaderas. Asimismo, sólo el 15% de las comunicaciones que recibe Bomberos al 132 son efectivas y el 85% restante corres-

ponde a pitanzas o avisos falsos que muchas veces hacen salir a los carros y al personal de voluntarios, con el gasto que ello significa. Se comprenderá que sus autores quitan la posibilidad a las personas que de verdad tienen una emergencia, y que –en cambio– encienden las líneas saturadas.

En Chile, hace unos años se modificó la ley de telecomunicaciones, por lo que se sanciona con multas el uso indebido de los servicios de emergencia. El procedimiento implica que Carabineros remite los antecedentes del presunto infractor al Juzgado de Policía Local, que lo cita para que sea oído y si se acredita la infracción, el juez impone una multa. La ley obliga a las empresas de telefonía a facilitar a Carabineros y a los demás servicios de emergencia, en tiempo real, los datos de individualización

y de localización de los usuarios que se comuniquen en forma impropia. Sanciona con multa de 1 a 5 UTM (\$ 68.034 a \$ 340.000) a quien incurra en la infracción de uso indebido del servicio de llamados de emergencia gratuito, cuando esta conducta altere el normal funcionamiento del sistema, correspondiendo al juez de policía local su investigación, sin perjuicio de remitir los antecedentes

al Ministerio Público si hubiese mérito suficiente para configurar el delito de falsa alarma de emergencia.

Se entiende como uso indebido aquellas llamadas que 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, como llamadas abusivas, ridículas, insultantes, amenazadoras, maliciosas o burlescas. No obstante, estos servicios de emergencia están recargados en sus funciones y no siempre están en condiciones de cumplir con todos estos procedimientos para hacer la presentación, por lo que una vez más hay que apelar a la comprensión ciudadana.

Alrededor del 80% de los llamados que reciben los números de emergencia de Carabineros, Samu, Bomberos, rescate de la Armada, son falsos. Significa desplazar vehículos y personal de forma innecesaria.