

Editorial

Mal uso de números telefónicos de emergencias

Carabineros ha llamado a la ciudadanía a realizar buen uso del número telefónico de emergencia 133. Se dio a conocer que solamente en la Región de Antofagasta, en los dos primeros meses del presente año se han registrado más de 13 mil llamadas inoficiosas.

De ellas, 9.607 fueron llamadas que son cortadas al momento de ser atendidas, 3.711 fueron "bromas", 29 para insultar a Carabineros y al menos 170 para realizar consultas no asociadas a la función policial. Este es un problema que se presenta en todo el país. Un balance correspondiente a 2023 indicaba que ese año se recibieron 6,3 millones de llamados en todo el país, de los cuales el 74% fue para hacer supuestas bromas o insultos.

La situación es similar en la Región del Biobío, donde la mayoría de las comunicaciones telefónicas responden a bromas de mal gusto, 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 Ángeles, 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 corresponde 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— encuentran las líneas saturadas.

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 imprecisa. Sanciona con multa de 1 a 5 UTM a quien incurra en la infracción de uso indebido del servicio de llamados de emergencia gratuito.

Se entiende como uso indebido a 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.

Lo que ocurre con el mal uso del número de Carabineros no es ajeno a lo que se registra con los teléfonos del Samu, de Bomberos, o de rescate de la Armada en verano.