



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Es de público conocimiento la importancia del servicio de emergencia del 911, como todos aquellos servicios destinados a atender emergencias de diferentes índoles. Es de comprender que no solo se atienden las situaciones que se encuentran consumadas, sino que son de suma importancia con respecto de aquellas que requieren prevención de las mismas.

Río Negro Emergencias -que significó una inversión de casi 35.000.000 de pesos- es un programa que surgió de la necesidad de dar respuesta a diferentes problemáticas de seguridad en la provincia. Trabaja no solo sobre los problemas instalados sino también en la prevención temprana tanto de delitos o siniestros como de contingencias climáticas. Generando de esta manera un enorme salto de calidad en materia de seguridad y telecomunicaciones de la provincia, que desde el software hasta la infraestructura, fue un desarrollo propio. Al organismo que se encuentra bajo la órbita del Ministerio de Seguridad y Justicia, se le reconocen múltiples acciones.

Río Negro Emergencia cuenta con 11 centros de monitoreo ubicados en Viedma, Bariloche, El Bolsón, Los Menucos, Valcheta, Cipolletti, Allen, Villa Regina, Campo Grande, General Roca y Catriel. En tanto, se trabaja en la implementación en Cinco Saltos, SAO y Las Grutas, mientras en Viedma se espera que la empresa ALTEC finalice la colocación de 25 cámaras más, de las cuales han sido dispuestas seis y en funciones tres.

Diversos son los casos, como también el número de llamados que se presentaron para atender situaciones como por ejemplo, personas lesionadas, con víctimas, con daños materiales graves o leves, y con vuelcos, por emergencias naturales, náuticas, aéreas, pedidos de auxilio y personas sin vida, por la presencia de personas en actitud sospechosa en la vía pública o en cercanías de hogares y por pedidos de presencia policial. Varios fueron los llamados por situaciones de robo incluyendo delitos de abigeato, arrebatos, ingreso a domicilio y edificio público, mano armada con o sin autores en el lugar. También así, los pedidos por siniestros producidos tanto en comercios, fábricas, domicilios particulares, edificios públicos, vía pública, forestales y en vehículos. Las solicitudes de auxilio por hechos de violencia familiar tanto en domicilios particulares como en la vía pública fueron considerables.

Al marcar el número 911 se comunica con una central en Viedma. Luego se habilita la "carta de llamada"



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

y el operador constata si es de Viedma, Roca, Cipolletti o Bariloche etc. Después se deriva por correo electrónico (online) describiendo la situación al Centro de Recepción que corresponde a cada ciudad, que luego da aviso a bomberos, policía (patrulleros) o servicio médico.

Según estadísticas provenientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Provincia, en el año 2016 la línea telefónica del servicio de emergencia del 911, ha recibido 397.313 llamadas en total, de las cuales 147.889 son inoficiosas, o sea un 37.22% de los llamados presentan un carácter que perjudica al funcionamiento del servicio. Y similares estadísticas se habían presentado en el 2015 con llamadas que solo se habían producido en Viedma y Bariloche, ciudades donde funciona desde el 2011 a partir de la creación del centro de monitoreo integral que pertenece al programa de Río Negro emergencias. En dicho periodo se registraron alrededor de 180.000 llamados inconsistentes, mientras que entre llamadas interrumpidas y las que no constituyen emergencias, más de 120.000.

Cuando el servicio de emergencia del 911 recibe una llamada maliciosa, primeramente es atendida por un operador, impidiendo que el mismo pueda contestar otras llamadas de situaciones de emergencia reales. Seguidamente, el operador se encarga de dar aviso a la unidad policial, la que se encarga de poner a disposición las personas y los vehículos correspondientes, entre otros elementos, para tratar de dar respuesta o prevenir la situación denunciada.

Es lamentable la realidad en la que nos encontramos, en cuanto a que se desvía el correcto y normal funcionamiento que presentarían los diversos sistemas que atañen al control y prevención de emergencias, por causa de llamadas en intenciones de bromas, maliciosas, etc. Cabe destacar que este tipo de llamadas genera "la puesta en marcha" del sistema de emergencia, activándose varios agentes y procedimientos. Como puede observarse, conlleva a que el sistema de emergencia no pueda funcionar correctamente.

El costo aproximado que afronta nuestra provincia por las llamadas recibidas al servicio 911, oscila entre los \$ 3.000.000 y \$ 5.000.000 mensuales cada 1.200 llamadas, de las cuales 805 son llamadas inoficiosas. Esta cifra se compone por diferentes gastos aproximados, a saber: pago a telefónica, \$900.000; móvil policial, \$ 492.000; sueldo promedio de un efectivo policial, \$ 16.000 (teniendo en cuenta que son cuatro los efectivos intervinientes por mes); seguro del vehículo policial, \$ 15.000 anuales; mantenimiento de los vehículos, \$2.500 por cada 10.000 kilómetros; cubiertas de los vehículos, \$ 3.000 cada una; 1.5 litros de combustible por viaje que demanda una llamada al servicio 911. Asimismo, deben



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

agregarse a los gastos detallados los de recargo de servicios, luz, gas, mobiliarios, insumos, entre otros.

Estamos brindando una herramienta que trata de manera más acabada una problemática ocasionada por los avances en la construcción de estos nuevos mecanismos que permiten alcanzar una mayor protección social. En nuestra actualidad no existen sanciones de ningún tipo para quienes con irresponsabilidad, o premeditadamente en muchas ocasiones, entorpecen con estas llamadas inoficiosas el sistema de emergencia. A su vez, con el presente se da una ubicación certera de sanciones para conductas antes reguladas en nuestro código de falta, modificando para ello el artículo 40, dejando de su original redacción las perturbaciones que atañen al descanso de los vecinos, en el capítulo de las faltas relativas a la privación de la tranquilidad pública. Incorporando de esta manera en el capítulo XIII las acciones que implican el uso indebido de toques o señales.

Por lo descripto ut supra, consideramos que es fundamental contar con normas que regulen esta situación.

Lo que pretendemos con este proyecto, en general, es que el sistema de emergencias pueda funcionar correctamente atento a la importancia del mismo. Puntualmente, se pretende aplicar sanciones a quienes incurran en las acciones referenciadas.

Por ello:

**Autor:** Viviana Elsa Germanier.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

### **SANCIONA CON FUERZA DE**

### **LEY**

**Artículo 1°.-** Se modifica el artículo 40 de la ley S n° 532, el que quedará redactado de la siguiente forma:

“Artículo 40.-Será reprimido con multa de cuatrocientos (400) a cuatro mil (4.000) pesos moneda nacional o arresto de un (1) hasta diez (10) días los que de cualquier forma perturbaren las ocupaciones o descanso de los vecinos, dentro de las horas que normalmente son destinadas al reposo”.

**Artículo 2°.-** Incorpórase a la ley S n° 532, en el Título III “De las Faltas”, el Capítulo XIII, “De las llamadas Maliciosas, Falsas, Jocosas a los Servicios de Emergencias”, el que quedará redactado de la siguiente forma:

#### **“Capítulo XIII**

#### **DE LAS LLAMADAS MALICIOSAS, FALSAS, JOCOSAS A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.**

Artículo 80.- Empleo malicioso de llamadas. Será reprimido con multa no inferior a 500 pesos y no superior a 50.000 pesos moneda nacional y/o arresto de un (1) hasta treinta (30) días: a) El que realice llamadas maliciosas, falsas, jocosas o similares a los servicios de emergencia, mediante el uso de telefonía, fija o móvil. b) El que, a sabiendas, hiciera uso indebido de toques, señales u otros medios reservados por la autoridad para los llamados de alarma, régimen interno de sus dependencias, vigilancia y custodia que aquella deba ejercer.

Las penas previstas precedentemente alcanzarán además al titular de la línea telefónica utilizada. Se duplicarán las sanciones para quien provocare engañosamente la concurrencia de la Policía, del Cuerpo de Bomberos, de la asistencia sanitaria, defensa civil o de cualquier otro servicio análogo utilizando los medios integrantes del Sistema de Atención



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Telefónica de Emergencias de la Provincia de Río Negro, interfiriendo indebidamente en su normal desarrollo.

Es obligación del titular del servicio de emergencia comunicar al Juez competente la comisión de la presente infracción.

Artículo 81.- Suspensión del servicio telefónico. Si la infracción fuere cometida mediante el uso de telefonía fija o móvil, el Juez interviniente ordenará la suspensión del servicio telefónico, con comunicación a la empresa prestataria del servicio telefónico, por un término de hasta treinta días, cuando su titular sea una persona física. Por el contrario, cuando la llamada provenga de una línea fija y su titular sea una entidad, institución o empresa, pública o privada, el juez actuante resolverá respecto de la suspensión del servicio siguiendo las reglas de la sana crítica y de acuerdo al bienestar general.

Artículo 82.- Reincidencia. Sin perjuicio de la imposición de las penas establecidas, el juez actuante en caso de reincidencia podrá ordenar la suspensión del servicio telefónico hasta por dos años, con comunicación a la empresa prestataria del servicio.

Será considerado reincidente, a los fines del presente capítulo, el condenado por resolución firme que cometiera una nueva falta dentro del término de dos (2) años a partir de la fecha de dicha resolución".

**Artículo 3°.- Destino.** El producido de las multas expresadas en el Capítulo XIII que corresponde al Título III de la ley S n° 532, se destinará para mejoras del servicio de emergencia en un sesenta por ciento (60%), y en un cuarenta por ciento (40%) para financiar las campañas de concientización del uso de los servicios de emergencia.

**Artículo 4°.-** El Poder Ejecutivo implementará campañas de concientización de uso racional de los servicios de emergencia y similares, en todo el territorio provincial, con el objetivo de disminuir los llamados falsos, maliciosos o jocosos a las centrales de operación de cada uno de los servicios. Dichas campañas se sustentarán con lo percibido de las multas según lo expresado en esta ley.

**Artículo 5°.-** Se faculta al Poder Ejecutivo a dictar todas las normas reglamentarias necesarias para llevar adelante la Ley.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**Artículo 6°.-** La presente Ley entrará en vigencia en un plazo máximo de noventa (90) días de su publicación en el Boletín Oficial.

**Artículo 7°.-** De forma.