



## SISTEMA TELEFONICO DE ATENCION DE EMERGENCIAS

### Creación

---

#### PROYECTO DE LEY

Artículo 1°.- Créase el Sistema de Información de Emergencias 911, con el objetivo de recepcionar y procesar las llamadas de auxilio realizadas en todo el territorio nacional. Se considera emergencia, toda circunstancia que pueda comprometer la vida, libertad, integridad y seguridad de las personas, o la de sus bienes.

Artículo 2°.- El sistema que se crea, tendrá personalidad jurídica, se regulará por las normas del Derecho Público y estará adscripto a Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL).

Artículo 3°.- Serán sus funciones:

- A) Desarrollar y mantener un sistema de recepción y transferencia de llamadas de auxilio a las instituciones, servicios y cuerpo de socorro correspondientes.
- B) Concentrar de manera progresiva, en el 911, como único número nacional, todos los que atienden llamadas por situaciones de emergencia.
- C) Mantener un programa permanente de capacitación, para los funcionarios del sistema y para integrantes de aquellas empresas o instituciones que lo requieran.
- D) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora, para que las emergencias reportadas se atiendan debidamente.

Artículo 4°.- La Administración Nacional de Telecomunicaciones nombrará de su plantilla de funcionarios al Director Ejecutivo del Sistema de Información de Emergencias 911 y a su alterno, el que actuará como superior jerárquico. Sus funciones serán presidir la Comisión Coordinadora, ejecutar los acuerdos y ejercer la

administración del Sistema. Los gastos operativos de éste, se financiarán con aportes de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, proventos de cursos y programas de capacitación, legados y donaciones, e ingresos por multas.

Artículo 5º.- Constitúyase la Comisión Coordinadora del Sistema de Información de Emergencias 911, que estará integrada por un representante -o su alterno cuando corresponda- de cada uno de los siguientes organismos e instituciones:

- A) Ministerio del Interior.
- B) Ministerio de Defensa Nacional.
- C) Ministerio de Salud Pública.
- D) Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- E) Ministerio de Educación y Cultura.
- F) Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca.
- G) Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente.
- H) Congreso de Intendentes.
- I) Banco de Seguros del Estado.
- J) Comisión Nacional de Prevención y Control de Accidentes de Tránsito.
- K) Sistema Nacional de Emergencias.

Los miembros de la Comisión Coordinadora tendrán carácter honorario.

Artículo 6º.- Son cometidos de la Comisión Coordinadora:

- A) Establecer los procedimientos y trámites necesarios para que el Sistema cumpla sus funciones.
- B) Coordinar con las autoridades educativas el aprendizaje por parte de sus educandos -desde las etapas iniciales- del uso e importancia del Sistema.
- C) Impulsar la realización de campañas masivas sobre el uso del Sistema.
- D) Desarrollar los vínculos necesarios con todas aquellas instituciones, organismos y organizaciones que gestionen respuestas o servicios para situaciones de emergencia y cuya integración pueda resultar de utilidad para el Sistema.
- E) Resolver en alzada los recursos contra sanciones por uso indebido del Sistema, que hubieren sido presentados ante el Director Ejecutivo y resueltos por éste en forma expresa o denegados tácitamente luego de transcurridos diez días corridos.

Artículo 7º.- La Administración Nacional de Telecomunicaciones prestará el servicio al Sistema, a través de una red de comunicación entre organizaciones e instituciones de auxilio, con un número de acceso único para los usuarios.

Artículo 8º.- Establécese la obligatoriedad para todas las empresas que suministren servicios de telefonía fija o móvil, en el país, de reservar el número 911 a los fines del Sistema que se crea.

Artículo 9º.- Para la implementación de dicho servicio, en el país o fuera de él, la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) dispondrá de las facultades

que le acuerdan el Decreto-Ley N° 14.235, de 25 de julio de 1974, sus modificativas y concordantes.

Podrá, si lo entiende conveniente, crear una nueva empresa, de su exclusiva propiedad o compartida en calidad de socio mayoritario absoluto, que funcione de acuerdo a las normas del Derecho Privado.

Artículo 10.- Previa comprobación de los costos anuales de inversión y gestión que demande el servicio, la Administración Nacional de Telecomunicaciones -o la empresa de su propiedad que brinde el mismo- propondrá a la Comisión Coordinadora del Sistema de Información de Emergencias 911, el monto mensual que pagarán los abonados por este concepto en telefonía fija y móvil. Las facturas incluirán expresamente el rubro "Sistema de Información de Emergencias 911", discriminando el monto correspondiente.

Artículo 11.- Si en los diez días siguientes a la recepción de la propuesta, la Comisión Coordinadora no expresare observaciones, ésta quedará fija para el año civil en curso. De lo contrario, las remitirá debidamente fundadas al Ministerio de Economía y Finanzas que resolverá en un plazo similar.

Artículo 12.- Los funcionarios del Sistema, manejarán la información generada en las operaciones de su competencia con la confidencialidad necesaria para salvaguardar la seguridad de los usuarios. Sólo por orden de Juez competente, el Director Ejecutivo del Sistema dispondrá que se brinde información que obre en sus registros.

Artículo 13.- El Sistema no podrá utilizar ningún equipo para intervenir llamadas telefónicas ni violar la privacidad de las personas, excepto para identificar el número desde el cual se recibe la llamada y para registrar las conversaciones que se generen durante su transcurso.

Artículo 14.- Prohíbese utilizar el Sistema para llamadas obscenas, morbosas, insultantes, o para reportar situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos a las Instituciones de las mismas. Se aplicarán multas que oscilarán entre 1 UR y 10 UR (una y diez unidades reajustables) según el nivel de reiteración y que serán incluidas en la factura del servicio telefónico. En casos graves, se procederá a la interrupción del servicio fijo o celular, con conocimiento de la Justicia Penal.

Artículo 15.- La presente ley rige desde su promulgación por el Poder Ejecutivo.

**Montevideo, 19 de setiembre de 2000.**

DIEGO MARTINEZ  
Representante por Montevideo

#### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

El presente proyecto de ley propone la creación de un sistema de número único para la atención de llamadas de emergencia en todo el territorio nacional.

Se trata de una alternativa impostergable, por una parte debido a los valores en juego en situaciones de emergencia -vida, libertad, integridad y seguridad de las personas, o la

de sus bienes- y por otra, en razón de múltiples circunstancias que han venido ocurriendo en Uruguay, las cuales evidencian confusión o lentitud, cuando es necesario ganar lo que la accidentología denomina "minutos vitales". Una intensa multiplicación de los números de auxilio en nuestro país, ha llevado a una suerte de feudalización de la memoria, que deriva en desconocimiento u olvido de informaciones vitales por parte de las personas. En Uruguay, los números de emergencia cambian según el departamento por el que se transite, según la carretera por la que se circule, según el sistema celular desde el que se llame, o por ejemplo, de acuerdo a la cantidad de metros que medien entre el lugar del incidente y la costa. Se trata de una situación inabordable para personas en pleno goce de sus facultades y con mayor razón para ancianos, niños, discapacitados o turistas extranjeros.

La creación legal de este sistema posee diversas bases de justificación. El país necesita, de una vez por todas, desarrollar una verdadera cultura de prevención y atención de riesgos, que asocie instituciones, servicios, estudios de investigación, normas y conductas, para una convivencia por la vida. Una ley no resolverá todos los problemas, pero constituirá una admirable señal del propósito transformador de nuestra sociedad. También se justifica la presencia legal por la jerarquía y trascendencia de los diversos ámbitos que deben vincularse para el funcionamiento del Sistema. Es importante que el mundo sepa que Uruguay encamina sus pasos en la cultura de la calidad. Por ello, el anuncio de la creación legal del Sistema 911, repercutirá en diversos escenarios, como el turístico y el comercial.

El proyecto que tenemos el honor de introducir para la consideración de la Cámara de Representantes, propone la creación simultánea de un sistema y de un servicio.

El primero propone una organización institucional con cometidos para asociar los distintos tipos de respuesta ante situaciones de emergencia. En este sentido, se define un Sistema que vinculará organismos e instituciones -con personería jurídica y regulable por el Derecho Público- y que estará adscripto a la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL). Esta empresa reúne las condiciones para respaldar el funcionamiento del Sistema, que deberá funcionar, básicamente, como un organizador y comunicador de información.

Se prevé que su Director Ejecutivo surja de la plantilla de funcionarios de ANTEL y que los miembros de la Comisión Coordinadora actúen con carácter honorario.

Por su parte, el servicio que también se propone crear, trata de una red de comunicación entre organizaciones e instituciones de auxilio, con un número de acceso único para los usuarios. Un servicio de este carácter, funcionará como un llamado "call-center", con capacidad para atender y transferir llamadas desde cualquier parte del territorio nacional. Para su debida implementación, se ha previsto que ANTEL cuente con amplias facultades jurídicas, que le permitan crear una empresa especial si lo entiende del caso. Previa comprobación de los costos de inversión y gestión que demande el servicio, se facturará el monto mensual que abonarán los usuarios de todas las compañías que brinden servicios de telefonía fija y móvil.

Entre otros aspectos, el proyecto dispone procedimientos para la adecuación del monto mensual propuesto y para impugnar las multas por uso indebido del Sistema; establece la reserva obligatoria del número 911 a todas las empresas que suministren

servicios de telefonía, fija o móvil, que operen en el país, consagra la confidencialidad de las informaciones generadas en las operaciones del sistema y prohíbe utilizar equipos para intervenir llamadas telefónicas con excepciones taxativas. Como ha sostenido el experto Alvaro Fernández Buzó en diversas entrevistas periodísticas ("En Perspectiva" de El Espectador, revista "POLIZA"), "a escala mundial se está tratando de crear una conciencia en torno a un número internacional (911), que pueda ser utilizado por discapacitados, turistas, ancianos y niños, en cualquier parte del mundo (algo semejante como las señales de tránsito, que son internacionales)". Tal afirmación, se ve corroborada por la tendencia de los fabricantes de aparatos telefónicos, a colorear la tecla "9" e incluir la explicación del Servicio 911 en los prospectos y manuales que acompañan dichos objetos.

El articulado adjunto, pues, se inspira en las corrientes que interpretan la tecnología al servicio de la gente y procura contribuir con el fortalecimiento de una cultura de vida en el Uruguay.

**Montevideo, 19 de setiembre de 2000.**

DIEGO MARTINEZ  
Representante por Montevideo