

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PROYECTO DE LEY

**REFORMA DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS
9-1-1 Y SUS REFORMAS N.º 7566, DE DIECIOCHO DE DICIEMBRE
DEL AÑO DOS MIL CINCO, ARTÍCULOS 3 INCISO b),
7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 Y 20**

**VARIAS SEÑORAS DIPUTADAS Y
VARIOS SEÑORES DIPUTADOS**

EXPEDIENTE N.º 20.539

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
UNIDAD DE PROYECTOS EXPEDIENTES Y LEYES**

PROYECTO DE LEY

**REFORMA DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS
9-1-1 Y SUS REFORMAS N.º 7566, DE DIECIOCHO DE DICIEMBRE
DEL AÑO DOS MIL CINCO, ARTÍCULOS 3 INCISO b),
7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 Y 20**

Expediente N.º 20.539

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

En 22 de años de existencia, desde su creación en 1995, el Sistema de Emergencias 9-1-1 ha podido cumplir a cabalidad el objetivo para el cual fue creado, sin embargo, se necesita la actualización de algunos parámetros que aseguren la continuidad del servicio ciudadano que se presta con eficiencia, considerando la evolución y dinamismo y apertura de la industria de telecomunicaciones así como el crecimiento de la población, el aumento en la cantidad de llamadas atendidas en el 9-1-1, el estado socioeconómico y de seguridad del país que presiona la cantidad de incidentes de emergencia que se atienden, todo lo cual afecta el entorno en que opera el Sistema de Emergencias 9-1-1, algunas de estas variables se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: Evolución de las variables significativas del Sistema de Emergencias 9-1-1, 1995-2016

Variable	1995	2015	2016	Diferencia porcentual
Cobertura	GAM	Nacional	Nacional	
Población nacional*	3,428	4,832	4,890	43%
Despachos institucionales	8	25	32	300%
Llamadas al 9-1-1*	1,265	6,399	5,745	354%
Incidentes de emergencias*	177	1,051	1,175	563%
Posiciones en sala	12	24	30	150%
Cantidad de operadores	51	90	117	129%

**datos en miles*

El aumento en la población y los avances en la tecnología han generado un aumento en la demanda del servicio, en desproporción con el crecimiento de la institución, razón por la cual, es necesario realizar una reforma de la ley, que permita cubrir las necesidades de la población y garantizar la modernización y aseguramiento del servicio a largo plazo. De la tabla 1 se observan los siguientes factores que inciden en la prestación del servicio:

✓ El crecimiento registrado en llamadas e incidentes de emergencias entre 1995 y el 2016 fue del orden del 354% y 563% respectivamente.

✓ La cantidad de posiciones en sala y la cantidad de operadores crecieron en menor proporción, en el orden del 150% y 129%, lo que denota los esfuerzos por maximizar el aprovechamiento de los recursos en sala.

Para mejorar el nivel de servicio actual, es requisito fundamental aumentar la inversión en redundancia de la infraestructura tecnológica -tanto software como hardware, así como la cantidad de operadores y posiciones en el centro de operaciones, que los ingresos que se reciben actualmente no permiten.

En la tabla 2 se muestra las estadísticas 2010-2016 que muestra el volumen del tráfico telefónico¹ y la cantidad de incidentes² que se generan a partir de este tráfico, los cuales son documentados y transferidos a las instituciones de respuesta respectivas. Nótese que el aumento de incidentes refleja una condición más crítica del servicio, asociada a la situación de seguridad e infraestructura del país.

Tabla 2: Evolución de las Llamadas e incidencias atendidas en el Sistema de Emergencias 9-1-1, 2010-2015

Año	Llamadas atendidas	Incidentes registrados	Porcentaje de incidencias
2010	6.423.976	910.550	14,2%
2011	4.631.219	910.111	19,7%
2012	6.949.105	991.849	14,3%
2013	5.656.930	1.025.619	18,1%
2014	5.545.940	1.096.914	19,8%
2015	5.890.107	1.051.347	17,8%
2016	5.744.552	1.175.416	20,5%
2017*	5.444.396	1.244.516	22,9%

**Proyección estimada*

Fuente: Área de Operaciones. Sistema de Emergencias 9-1-1

I. Análisis económico de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1

En el gráfico 1 se presenta el volumen de minutos de voz a nivel nacional según tecnología, fija, móvil e IP del periodo 2012-2016, se evidencia una consistente tendencia a la baja en la cantidad total de minutos, del orden del 40% en telefonía fija, 4% en telefonía móvil que naturalmente, por el volumen que representa estos servicios, no se compensan con la tendencia al alza de la telefonía VoIP.

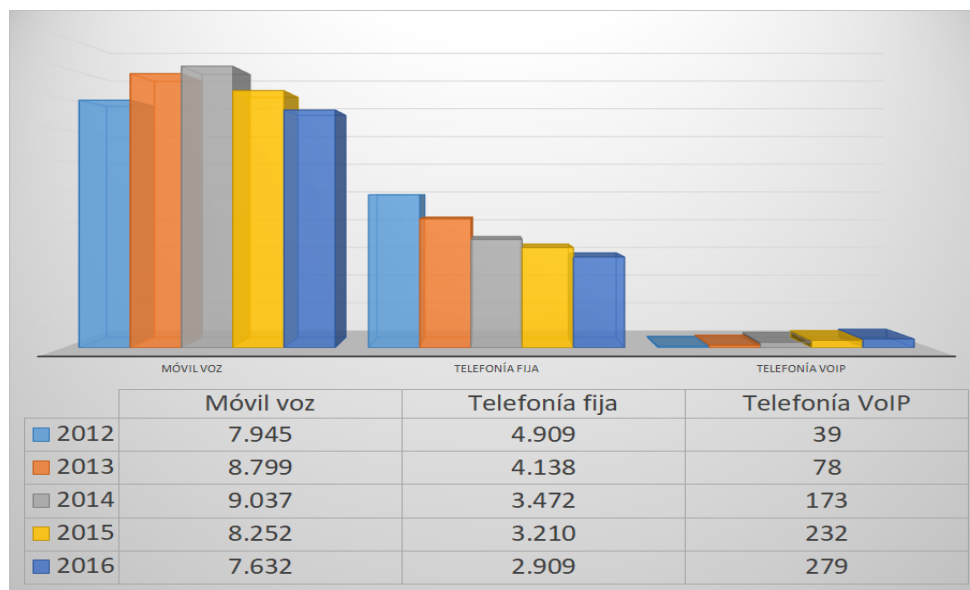
La disminución constante del servicio de voz que se refleja en el gráfico 1 se traslada en forma literal a los ingresos percibidos por el Sistema de Emergencia 9-1-1, tendencia que, según las proyecciones de la Sutel, se mantendrá a la baja en los siguientes años. Entre el 2015 y el 2016, el uso de minutos de voz o

¹ Es la cantidad total de llamadas que se reciben en el sistema

² Es llamadas que se convierten en reportes de emergencia para ser atendidos por una institución de respuesta

llamadas en servicios móviles, cayó un 8% (620 millones de minutos) mientras que el consumo de datos de Internet aumentó en un 63% (más de 47.000 Terabytes). La tendencia mundial del uso de aplicaciones vía Internet, no solo ha impactado a los servicios de voz (llamadas), también a los servicios de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) que cayeron en los últimos cinco años un 78% y 96% respectivamente.

Gráfico 1: Costa Rica: Evolución tráfico telefónico según tecnología, en millones de minutos, 2012-2016



Fuente: Elaboración propia con base en las Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2016, Sutel

En los últimos cuatro años, los costos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1 han presentado un aumento natural, debido al crecimiento del Sistema, sutilmente la inflación, y recién -el impacto del aumento del tipo de cambio del dólar en Costa Rica. Esta situación ha sido reconocida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), por ejemplo, en la resolución N.º RCS-34-2013, de 6 de febrero de 2013 “Resolución de solicitud de fijación de tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1”, recomendó realizar un estudio “para valorar si el 1% de los servicios telefónicos gravados, establecido en la Ley es suficiente para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 operase sin pérdidas”. La sistemática reducción de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se ha acentuado en los últimos años y expone a un serio riesgo financiero a esta institución. Un resumen de la situación se presenta en la tabla 3.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Resumen de los requerimientos de

**financiamiento y fijaciones de Sutel con el tope máximo de tasa,
periodo 2012-2017 en millones de colones**

AÑO	Resolucion de SUTEL	Requerimiento de financiamiento	% Ingresos de telefonía (voz)	Monto fijado 1% por SUTEL	Ingresos reales
2012	RCS-080-2012	¢4.809	1,24%	¢3.888	¢3.817
2013	RCS-013-2014	¢6.113	1,76%	¢3.478	¢3.996
2014	RCS-010-2014	¢5.743	1,36%	¢4.221	¢4.007
2015	RCS-027-2015	¢5.338	1,14%	¢4.687	¢3.643
2016	RCS-059-2016	¢4.548	1,00%	¢4.590	¢4.091
2017	RCS-037-2017	¢4.447	1,25%	¢4.069	¢3.866
Promedio		¢5.166	1,29%	¢4.156	¢3.903
				-20%	-6%

Fuente: Elaboración propia con base en las resoluciones de fijación tarifaria Sutel

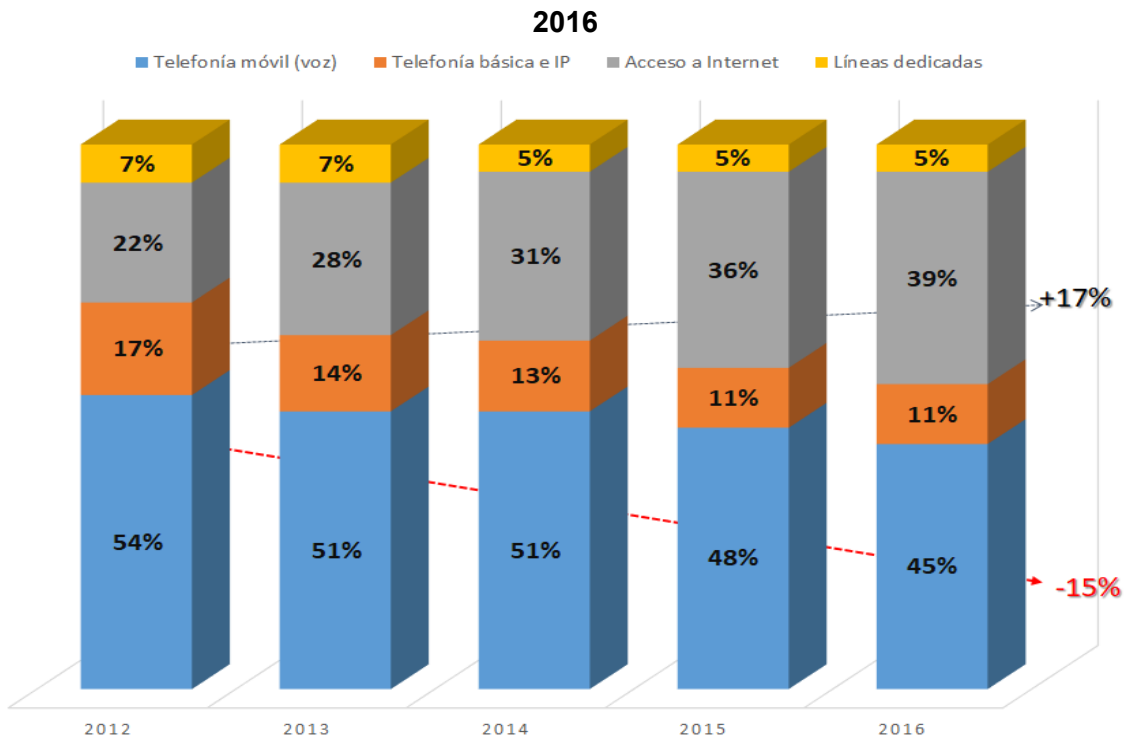
✓ La fijación tarifaria del periodo 2012-2017 debió ser en promedio, ¢5166 millones lo que implica al menos 1.29% de los servicios de “telefonía” facturados para cubrir los requerimientos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

✓ Dado el tope establecido en la ley, solo se autorizó la tarifa del 1%, es decir, ¢4156 millones en promedio para el periodo en cuestión, lo que representa una reducción del 20% de los requerimientos, situación que ha inhibido la posibilidad de inversión. No obstante, la realidad se hace más compleja, porque los ingresos reales registrados por tasa de financiamiento, en promedio ha sido de ¢3903 millones, lo que implica ingresos menores en un 25% respecto a lo autorizado.

✓ A pesar de la autorización del regulador para el 2017, si el comportamiento de los ingresos 2018 se mantiene con la tendencia mostrada en el periodo 2014-2016, se estima que los ingresos alcancen la cifra de ¢3,866 millones de colones, (5%) menor al escenario estimado por el regulador en la fijación tarifaria correspondiente-, afectándose el desarrollo de los planes de operación del 9-1-1, e inhibiendo una vez más, la inversión, innovación, capacitación y campañas publicitarias educativas que el Sistema requiere según lo establecido en la ley.

Hay varias razones por las que se presenta este efecto, la más relevante es la reducción de los ingresos de los servicios de voz provenientes de la telefonía tradicional, tanto fija como móvil, como resultado del efecto sustitución que los servicios de telecomunicaciones han experimentado en el mercado y que se ha acentuado a partir de 2012, pues las facilidades de comunicación y aplicaciones a través de los datos (cuya tarifa vigente es plana), tales como WhatsApp, Skype, Viber, entre otros, tanto por mensajería, como por voz IP, han desplazado sustancialmente el consumo de servicios de telefonía móvil y fija tradicionales. Este efecto se observa en el gráfico 2, elaborado con información del informe estadístico de Sutel 2016.

Gráfico 2: Costa Rica: Proporción del Ingreso total del Sector Telecomunicaciones según servicio en Costa Rica, 2012-



Fuente: Sutel, Estadísticas del sector de telecomunicaciones, Costa Rica 2016.

Respecto a los servicios de voz se observa que de 2012 al 2016:

✓ Por su lado, los ingresos por servicios de voz fijo y móvil tienden a reducirse en un 15% en forma combinada, dada la tendencia decreciente en la demanda de servicios de voz. Lo anterior a pesar de que, en el 2014 se aplicó y registró un incremento de la tarifa de voz fija de $\text{C}\$4.10$ a $\text{C}\$7.60$ por minuto³, por lo que se esperaba una mejora sustancial en los ingresos, situación que no se presentó, sino que como se observa en el gráfico 2, el peso porcentual de la voz fija se reduce ese año en un 1% respecto de 2013, pasando de 14% a 13%. La tendencia hasta el 2016, se ha mantenido a la baja porque el efecto del aumento de la tarifa es de carácter temporal y decreciente, tanto así que, a finales de 2016, se ha retornado al punto de ingresos que se tenía al momento previo al aumento tarifario de octubre 2013 (III trimestre de 2013).

✓ Por su lado, la tendencia decreciente de la demanda de servicios de voz móvil por su lado, se debe al aumento en el uso de teléfonos móviles “inteligentes” y la proliferación de aplicaciones OTT’s que representan servicios alternativos al consumo tradicional de voz. En Costa Rica el servicio de telefonía móvil ha experimentado un enorme crecimiento a partir de su liberalización en el 2010 y el ingreso por este concepto incluye tres servicios: voz, mensajería (SMS y MMS) y datos móviles, de los cuales solo se tasa la voz móvil para el aporte que financia al Sistema de Emergencias de Costa Rica.

³ Según autorización de Sutel mediante resolución RCS-26-2013 de 1 de setiembre de 2013.

✓ Aunque la principal fuente del ingreso por telefonía móvil continúa siendo el servicio de voz, el ingreso 2016 de telefonía móvil registró una reducción del 3% respecto al 2015, en tanto que los servicios de mensajería SMS y MMS, han disminuido por quinto año de manera consecutiva según el informe emitido por Sutel.

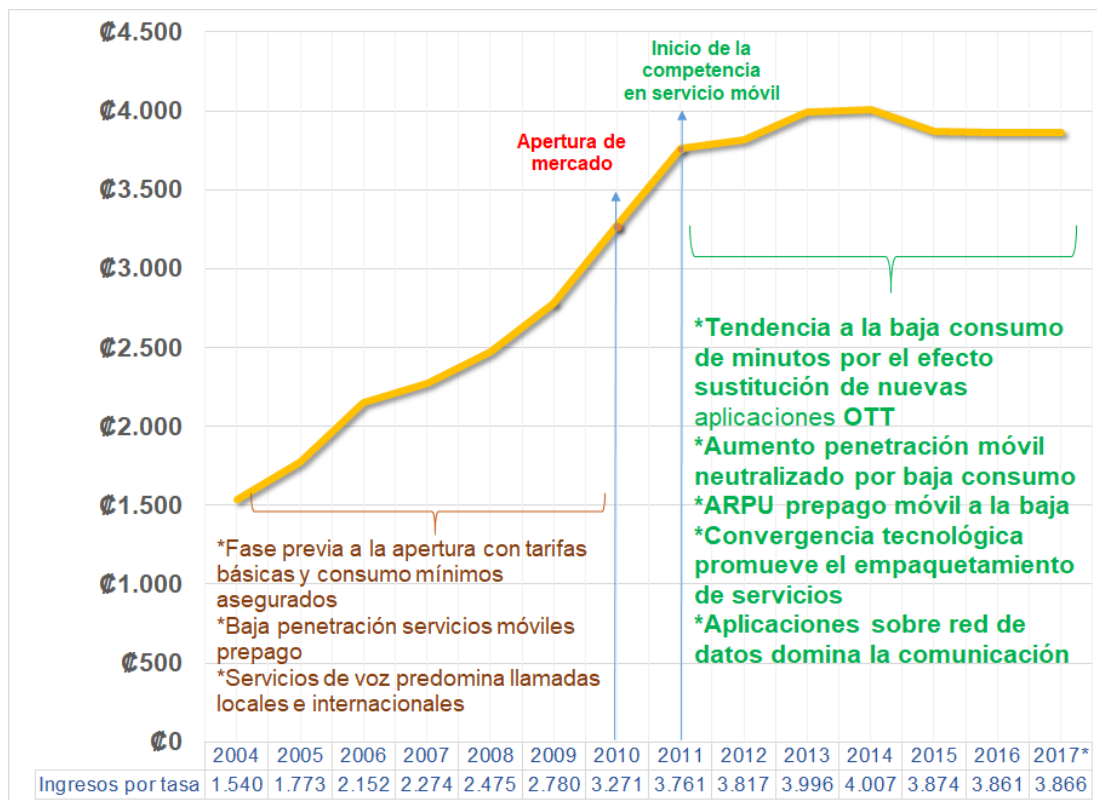
✓ En el agregado, el ingreso por red móvil (incluye voz y datos móviles) presentó un incremento del 5 % con respecto al año 2015, aumento sostenido desde hace cinco años, como resultado del uso de Internet en los dispositivos móviles. Aunque la telefonía móvil en Costa Rica alcanzó una penetración del 170% en 2016, la más alta en la historia del país, esto no se ha traducido en mejoras a los ingresos para el Sistema de Emergencias 9-1-1, que no captura estos incrementos.

La condición de la baja en el consumo y facturación de servicio de voz afecta drásticamente los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1. El ingreso por acceso a Internet pasó de representar del 22% al 39% de los ingresos del sector de telecomunicaciones; sin embargo, no están incluidos en la tasa del 9-1-1.

✓ En concordancia con la disminución de los minutos de voz cursados, los suscriptores de líneas celulares, consumen menos en promedio, tanto en la modalidad post pago como prepago, por lo que se hace necesario repensar el modelo de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Nótese la tendencia de los ingresos reales del Sistema de Emergencias 9-1-1, provenientes de la tasa que se muestra en el gráfico 3. La apertura de mercado se hizo efectiva a partir del 2010 cuando operadores de voz IP iniciaron operaciones en Costa Rica.

Gráfico 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos reales por fijación tarifaria en millones, 2004-2017



Fuente: Finanzas 9-1-1, con base en los estados financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1

En noviembre 2011 inició la competencia en el mercado móvil con el lanzamiento comercial de las marcas Claro y Telefónica, y a partir de ahí se evidencia un fuerte desaceleramiento en los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La pendiente de la curva de ingresos se modifica justo a partir del 2011 y a partir del 2015 se registra una tendencia a la baja que seguirá acentuándose en los siguientes periodos, dado el comportamiento de la industria.

Ante esta circunstancia, el presupuesto institucional se ha contraído al nivel mínimo de operación y las partidas de inversión de los últimos tres años han sido cero, condición que no es sostenible en el tiempo debido a la misma obligación derivada del artículo 3 de la Ley N.º 7566 del Sistema de Emergencias 9-1-1 de mantener una red de comunicación de alto nivel técnico y óptima calidad. De la misma forma, el presupuesto destinado a la capacitación, innovación y educación de la población sobre el adecuado uso del Sistema de Emergencias que también son mandato de ley, se ha reducido a su mínima expresión.

Por lo tanto, al observar las tendencias analizadas y para fortalecer los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se requiere una reforma a la ley, actualizando

el concepto de telefonía a “servicios de telecomunicaciones disponibles al público” según lo establecido en la Ley N.º 8660, que permita al 9-1-1 disponer de los recursos para financiar sus operaciones e inversiones; con lo cual será factible mantener el nivel de servicio en la atención de las llamadas de emergencias, e invertir en las soluciones informáticas que incorporen los avances tecnológicos, con lo cual se pueda brindar un servicio de clase mundial.

Proyección de ingresos y gastos 2018-2020

En esta sección se presenta la estimación de los escenarios presupuestarios sin la reforma de ley que evidencian de mejor forma la necesidad crítica de realizar la actualización del concepto telefonía por telecomunicaciones, considerando la evolución del sector telecomunicaciones de Costa Rica y los criterios antes mencionados que permita el financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 en sus gastos de operación, así como de inversión e innovación que son requeridos para mejorar la prestación del servicio que la ley consignó desde su creación.

Respecto a los ingresos, se elaboran proyecciones donde se presume un decrecimiento moderado del orden del 3% para el año 2019 y del 4% en el 2020, considerando los datos estadísticos publicados por el órgano regulador Sutel, así como la tendencia a la baja en el consumo de servicios de voz mostrado en el sector.

En cuanto a los gastos proyectados, para el año 2018 se presentan dos escenarios:

a) Representa necesidades reales del Sistema de Emergencias 9-1-1 para la atención eficaz y eficiente del servicio, con crecimiento de personal como de servicios, considera necesidades de capacitación, así como de campañas educativas sobre el correcto uso del Sistema de Emergencias 9-1-1 por parte de la ciudadanía. Se incluye condiciones de redundancia en algunos servicios que aseguren la continuidad del servicio. A pesar de otras necesidades de infraestructura la inversión en este escenario es casi nula.

b) Conscientes de la crítica situación de financiamiento se elaboró un segundo escenario con gastos ineludibles, reduciendo las diferentes partidas de gasto al mínimo posible, y proyectando a tres años sobre esta base, el cual presupone algunos riesgos de continuidad operativa al presumir reducciones de gastos en temas fundamentales, pero que teniendo en cuenta las limitaciones de ingreso se presentan como premisas principales las siguientes consideraciones:

1- Las remuneraciones incluyen únicamente las plazas actuales, no hay crecimiento aun cuando hay necesidades de puestos tanto en el área de operaciones para mantener niveles de atención, soporte tecnológico para el fortalecimiento de la herramienta tecnológica que permite la recepción y trámite de llamadas, así como posiciones requeridas para cumplir con otras leyes como la Ley Nacional de Archivo.

2- Los contratos incluidos son los que son ineludibles para la operación del 9-1-1. Se consideran únicamente previsiones de crecimiento por tipo de cambio, y reajustes de precios de dichos contratos.

3- En los próximos dos años no se considera renovación activos, incluido equipo de cómputo, que es utilizado para la atención del servicio 24/7, salvo reposición de equipos de contingencia, que son necesarios para la continuidad del servicio.

4- En el año 2020 se considera imprescindible la renovación de equipo de cómputo de todas las posiciones de operadores y despachos institucionales, por deterioro u obsolescencia tecnológica.

5- Las transferencias corrientes se mantienen al nivel mínimo que corresponde a un 3,5% de las remuneraciones para la reserva de prestaciones legales, así como una provisión para eventuales indemnizaciones en procesos judiciales en contra del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Tabla 4. Sistema de Emergencias 9-1-1, Proyección de Ingresos y Gastos 2018-2020 en millones de colones

Rubro / Año	2018	2018 Ineludibles	2019	2020
Proyección de ingresos	□ 4,101	□ 4,101	□ 3,978	□ 3,819
Tendencia actual			-3%	-4%
Gastos				
Remuneraciones	□ 3,532	□ 2,899	□ 3,000	□ 3,120
Servicios	□ 1,345	□ 1,035	□ 1,072	□ 1,114
Materiales y Suministros	□ 48	□ 27	□ 28	□ 29
Bienes duraderos	□ 34	□ 18	□ 18	□ 139
Transferencias corrientes	□ 136	□ 122	□ 126	□ 81
Cuentas Especiales	□ 4	□ 0.5	□ 1	□ 1
Subtotal de Gastos	□ 5,099	□ 4,101	□ 4,245	□ 4,485
Superavit o deficit	□ (998)	□ -	□ (267)	□ (666)

En conclusión, la situación financiera refleja que a pesar de las medidas de ajuste que la institución ha implementado en años recientes, las proyecciones de ingresos requeridos para el pago de servicios contratados, no podrán ser cubiertos en un cercano plazo, lo que presiona a una reforma en condición crítica y urgente.

II- Fundamento básico de la modificación solicitada

Desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones, se han realizados distintos esfuerzos por modificar la Ley N.º 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 a efecto de actualizar su condición al entorno, en particular, la relacionada con el financiamiento del Sistema.

Se tiene registro de varios proyectos de reforma, sin embargo, fue hasta enero 2015, fecha en que se ejecuta una efectiva separación administrativa y financiera contable del ICE, que la necesidad de modificación de la ley adquiere mayor dimensión. Durante el 2017, la baja en la recaudación de ingresos, aunado con el aumento del tipo de cambio ha agotado la holgura de los ingresos, si se analizan además las condiciones de mercado recién publicadas por Sutel en el marco de las estadísticas del sector de telecomunicaciones 2016 y se vislumbran proyecciones a futuro, se estima crítico e imprescindible para el país la actualización de los términos que refieren la Ley de Creación del Sistema de Emergencias y su ajuste de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 8642 Ley General de Telecomunicaciones (LGT).

El financiamiento actual y vigente se obtiene mediante la tasa que fija Sutel sobre los servicios de telefonía y que pagan todos los abonados, referidos en forma exclusiva a la voz fija, móvil e IP. Sin embargo, la tendencia mundial en el mercado de las telecomunicaciones responde a la convergencia tecnológica que viene dándose y a la sustitución entre los servicios tradicionales de telefonía por datos y aplicaciones OTT (over the top) de la que Costa Rica, naturalmente no escapa.

La realización del fin público que justificó la creación de la institución, requiere que se dote de capacidad y autonomía financiera al Sistema, de forma que pueda ejercer sus competencias y atribuciones, con capacidad financiera para hacer frente a los costos operativos y de inversión, así como mejorar su capacidad de gestión en función de los objetivos legales que le han sido encomendados. Los efectos de la sistemática reducción de ingresos de los últimos años inhiben de planificar la inversión que la plataforma tecnológica de avanzada que el país requiere que el Sistema de Emergencias incorpore, para una mejor atención. **Únicamente se requiere la actualización del término telefonía por telecomunicaciones y eliminar el tope máximo de la tasa del 1% que permite la ley, para brindar al Sistema el financiamiento necesario, cuyo porcentaje continúa siendo fijado por el regulador, para cubrir los costos y gastos de operación e inversión necesarios.**

Respecto a este último aspecto, se hace necesario mencionar que si bien la LGT refiere a los principios rectores de universalidad⁴ que deben privar en la prestación de servicios de telecomunicaciones⁵, y hace las definiciones de convergencia⁶,

⁴ Universalidad: Prestación de un mínimo de servicios de telecomunicaciones a los habitantes de todas las zonas y regiones del país, sin discriminación alguna en condiciones adecuadas de calidad y precio. Art. 3.a) Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

⁵ Servicios de telecomunicaciones: servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.

⁶ Convergencia: Posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información, radiodifusión o aplicaciones informáticas. Art. 6.8 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

telecomunicaciones⁷ y servicio de telecomunicaciones disponibles al público⁸, no se refiere a la actualización del término “telefonía” en forma literal en las definiciones de la ley, es por esto que en el momento de la apertura, no se logra ampliar la base del cálculo correspondiente a la tasa que financia al Sistema de Emergencia 9-1-1 al concepto de “telecomunicaciones disponibles al público”, lo que deviene en la fijación únicamente sobre los servicios de voz tradicionales que tienden a la baja.

La evolución del término telefonía que trajo consigo la convergencia tecnológica, naturalmente implica no solo la transmisión de voz, sino de datos. Tanto es así, que, en el concepto más puro de servicio universal, se incluyen servicios de voz y banda ancha (datos) sin lugar a dudas, precisamente porque el acceso a Internet ha sido definido como un servicio sobre el que descansa el derecho fundamental a la comunicación e información. Muestra de lo anterior es Resolución 2010-010627 de las 08:31 horas de 18 de junio de 2010 de la Sala Constitucional.

En esta línea de pensamiento, es evidente que el crecimiento natural del servicio de Internet registrado en los últimos años, que ha sido el servicio que se usa en sustitución de la voz tradicional sea fija o móvil, debe quedar incorporado en la base de cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias, lo cual permitirá incorporar la evolución tecnológica en la plataforma de la institución.

III- Normativa existente

El 18 de diciembre de 1995 se aprobó la Ley N.º 7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad, cuyo objetivo es:

“Participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes”.

Esta ley ha sido reformada en cinco oportunidades:

- ✓ Ley de Reforma N.º 7663, de 21 marzo de 1997, ajustándose los artículos 1, 2, 4 y 9.
- ✓ Ley de Reforma N.º 7740, de 19 de diciembre de 1997 y consistió en que el 9-1-1 no puede participar en las intervenciones telefónicas.

⁷ Telecomunicaciones: Toda transmisión, emisión y/o recepción de signos, señales, escritos, datos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza por hilo, conductores, ondas radioeléctricas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. Art. 6.29 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

⁸ Servicios de telecomunicaciones disponibles al público: servicios que se ofrecen al público en general, a cambio de una contraprestación económica. Art. 6.23-24 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

- ✓ Ley de Reforma N.º 7949, de 30 de noviembre de 1999, relacionada con las multas administrativas para las llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsa emergencia.
- ✓ Ley de Reforma N.º 8642, de 30 de junio de 2008, relacionada con la tasa de financiamiento y la responsabilidad de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Ley de Reforma N.º 8768, de 23 de setiembre de 2009, relacionada con el proceso de cobro de multas por las llamadas indebidas al 9-1-1.

IV- Caracterización del servicio y operación del Sistema de Emergencias 9-1-1

El Sistema de Emergencias 9-1-1 integra operacionalmente las instituciones que participan en la atención de las emergencias cotidianas y desastres de la población en nuestro país, mediante el uso de un único número de tres dígitos (9-1-1) se lleva a cabo la **recepción y tramitación** de los eventos que se coordinan por medio de protocolos y procedimientos conjuntos de atención para los diversos tipos de emergencia, que son oficializados por los representantes de la Comisión Coordinadora.

En la actualidad, el Sistema de Emergencias 9-1-1 está conformado **operativamente** por las siguientes instituciones:



De conformidad con el mandato de ley, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se ha conceptualizado como un servicio público básico esencial para la población, por lo que reviste de una importancia mayor al ser un proyecto país referente para todas las instituciones involucradas en la atención e investigación social de las emergencias y que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- 1- A través de un único número de tres dígitos, se puede reportar cualquier emergencia, acortando los tiempos de respuesta y asegurándose una acción operacional conjunta con una sola llamada.
- 2- Se cuenta con un sistema tecnológico que permite llevar a cabo la recepción, documentación, trámite y transferencia de la llamada que el usuario realiza, coordinando con todas las instituciones adscritas al Sistema, la respuesta a la emergencia.
- 3- Se mantiene la confidencialidad de la información.
- 4- Es de cobertura nacional.
- 5- Facilita la comunicación ágil y oportuna a través de líneas dedicadas.
- 6- Integra a las instituciones de respuesta en la atención de los eventos de emergencia por medio de protocolos y procedimientos interinstitucionales.
- 7- Inicia la acción conjunta de las instituciones de respuesta desde el ingreso de la llamada.
- 8- Mantiene una atención permanente las 24 horas los 365 días del año.
- 9- Los datos estadísticos generados por el 9-1-1, contribuyen con información para el informe del Estado de la Nación, y además ayudan a las instituciones a planificar sus operaciones, identificando situaciones específicas en distritos, cantones o provincias, por hora, día, mes y año, así como fortalecer los recursos en los sectores que lo necesiten.
- 10- El 9-1-1 equipa a los centros de comunicación institucionales (despachos) con los activos necesarios para garantizar la operación del Sistema y la continuidad del servicio.
- 11- La información del trámite de las llamadas al 9-1-1 así como, la grabación digital de estas, garantiza un respaldo para la seguridad jurídica del usuario y de las autoridades judiciales y otras entidades.

V- Riesgos de no gestionar la actualización a la ley

El Sistema de Emergencias 9-1-1 ha jugado un papel fundamental en el desarrollo del país en la atención de las llamadas de emergencias de la población, y su coordinación con las instituciones de respuesta en las últimas dos décadas,

manteniendo básicamente su misma estructura de ley en cuanto a su organización y a las fuentes de financiamiento.

El crecimiento social, poblacional, las necesidades de accesos a servicios, el aumento de la criminalidad y todos los factores sociales que afectan el desarrollo humano así como, el avance en materia de telecomunicaciones y el surgimiento de las nuevas tecnologías, hace necesario que se aseguren los recursos necesarios para incorporar nuevos medios de comunicación y otros cambios no avistados en la norma original y que son fundamentales para garantizar la prestación del servicio de forma oportuna y eficiente, y que le permita a la institución una mayor adaptabilidad al entorno.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 **es modelo a nivel latinoamericano** en cuanto a la coordinación e integración en la atención de llamadas, a pesar de la falta de actualización que se ha sufrido en la última década por las limitaciones de inversión en tecnología e innovación. Su fortalecimiento es una responsabilidad histórica para las instituciones que intervienen en el proceso, ya que de no existir el 9-1-1 el país se enfrentaría a un retroceso y conllevaría a consecuencias que afectarían tanto a la población como a las instituciones adscritas, algunas que se pueden mencionar son:

- a) Los ciudadanos tendrían que llamar independientemente a cada una de las instituciones de respuesta, perdiéndose la integración de un único número de emergencia. El acceso único simplifica la realización de estas llamadas, en especial para personas con discapacidad, adultos mayores, niños, entre otros.
- b) Cada una de las instituciones tendría que adaptar o desarrollar su infraestructura tecnológica para poder recibir, documentar y tramitar las llamadas de emergencias de su competencia.
- c) Si cada institución recibe y tramita de forma aislada sus propias emergencias, se perdería la oportunidad de la acción conjunta, lo que a su vez se reflejaría en un aumento de los costos de operación y el riesgo de desatención de alguna de las instituciones.
- d) Los tiempos de atención y respuesta podrían resultar más prolongados.
- e) No se podría medir la calidad, eficiencia y la generación de datos estadísticos de la atención de las emergencias de forma conjunta.
- f) El usuario tendría que solicitar información a cada una de las instituciones de respuesta para certificar un evento en asuntos judiciales. En la actualidad toda la información es custodiada en forma centralizada por el 9-1-1.
- g) El Sistema de Emergencia 9-1-1 filtra todas aquellas llamadas indebidas y falsas para evitar que las instituciones de respuestas desperdicien recursos por salidas en falso, y esto pone en riesgo la atención de las verdaderas emergencias.

h) Las instituciones tendrían que iniciar una gestión de adquisición de infraestructura tecnológica, disponibilidad de espacio físico y contratación y capacitación de recurso humano, que respalde todo el proceso de atención de las llamadas a nivel nacional, requiriendo una inversión considerable y generando una multiplicidad en la infraestructura necesaria.

i) Las instituciones adscritas tendrían que realizar una inversión adicional para educar a la población en cuanto a los tipos de llamada que cada uno atiende, y los números a través de los cuales se atenderían sus llamadas, todo lo anterior aumentaría el costo operativo.

j) No se contaría con canales de comunicación interinstitucionales para la atención de las emergencias cotidianas y cuando ocurren eventos de gran magnitud.

Por todo lo anterior, requiriendo asegurar el servicio de atención ciudadana de llamadas de emergencia al servicio 9-1-1, se solicita a los señores y señoras diputadas la aprobación de la reforma a los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N.º 7566, del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

**REFORMA DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS
9-1-1 Y SUS REFORMAS N.º 7566, DE DIECIOCHO DE DICIEMBRE
DEL AÑO DOS MIL CINCO, ARTÍCULOS 3 INCISO b),
7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 Y 20**

ARTÍCULO ÚNICO- Se reforman los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus reformas N.º 7566, de dieciocho de diciembre del año dos mil cinco, para que se lean de la siguiente manera:

Artículo 3- Funciones

Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1:

(...)

b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

(...)

Artículo 7- Tasa de financiamiento

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público se financiarán los costos que demanden el Sistema de Emergencias 9-1-1, así como el desarrollo y mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año siguiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de junio del año fiscal anterior. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del Sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el siguiente ejercicio fiscal.

Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, en su condición de agente de percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deberán poner a disposición de la administración el Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al periodo de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del periodo fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.

Artículo 8- Dirección

El Sistema funcionará bajo la autoridad de un director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad. El director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.

Dictar las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, al cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 9-1-1. Una vez firmes las resoluciones serán enviadas al departamento de facturación de los operadores de servicios de telecomunicaciones, para que las incluya en el recibo mensual correspondiente.

Artículo 10- Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público: diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, un sistema de telecomunicaciones ágil, moderno y de alta calidad tecnológica, que permita atender y transferir las llamadas, según los requerimientos de los usuarios del Sistema.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, que operen en el país deberán poner a disposición los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiera para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, en aspectos que garanticen que las llamadas realizadas por la población deberán ser recibidas por los centros de atención que el Sistema habilite y se brindarán los datos de localización del usuario que disponga el acceso al servicio.

Artículo 13- Uso limitado del equipo

El Sistema de Emergencias 9-1-1 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir las comunicaciones ni violar la privacidad de los ciudadanos, excepto si lo usa únicamente para identificar el número telefónico o aplicación de la cual se llama al Sistema.

Artículo 14- Leyes no aplicables

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 se le aplicará lo dispuesto en la Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, N.º 8660, de 29 de julio de 2008, toda vez que es un órgano adscrito al ICE.

Artículo 16- Prohibiciones

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas o reportes indebidos de falsas emergencias. Se consideran indebidos las llamadas o reportes con contenidos insultantes, bromistas, obscenos, deliberadamente

falsas y, en general, todas las que con un juicio razonable de las circunstancias puedan determinarse que no están destinadas directamente a reportar emergencias, objetivo para el que fue establecido el Sistema.

Artículo 17- Recargo

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada o reporte indebido emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio de telecomunicaciones.

Cada una de las llamadas o reportes indebidos restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio de telecomunicaciones, serán multados con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en igual forma. La multa se aplicará al titular del servicio de telecomunicaciones, en su condición de responsable directo del buen uso del servicio que ha solicitado.

Quedan excluidas de la aplicación de las multas prescritas anteriormente, las llamadas o reportes indebidos, realizados por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad.

Artículo 19- Cobro. En la facturación del titular del servicio de telecomunicaciones, los proveedores de servicios incluirán la multa impuesta mediante resolución firme.

Artículo 20- Destino del monto

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inamu) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas, relacionados directamente con la atención de las llamadas y reportes de emergencias.

La Comisión Coordinadora deberá valorar, en el momento de preparar y aprobar el presupuesto ordinario, los proyectos que las instituciones antes mencionadas le presenten, y señalar cuáles serán incluidos para su financiamiento. Los servicios o bienes que las instituciones soliciten y que la Comisión Coordinadora apruebe serán trasladados a la institución solicitante en condición de donación; para ello, el Sistema queda autorizado expresamente.

Rige a partir de su publicación.

Silvia Vanessa Sánchez Venegas

Gerardo Fabricio Alvarado Muñoz

Karla Vanessa Prendas Matarrita

William Alvarado Bogantes

Marta Arabela Arauz Mora

Franklin Corella Vargas

Ligia Elena Fallas Rodríguez

Jorge Arturo Arguedas Mora

Rolando González Ulloa
Diputadas y diputados

19 de octubre de 2017

NOTAS: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente Ordinaria de Gobierno y Administración.

Este proyecto cumplió el trámite de revisión de forma en el Departamento de Servicios Parlamentarios.