

Modelo de atención telefónica para la reducción de llamadas maliciosas en servicios públicos de emergencias o asistencia al ciudadano

Protocolo

Gustavo Sain



Modelo de atención telefónica para la reducción de llamadas maliciosas en servicios públicos de emergencias o asistencia al ciudadano

Protocolo

Gustavo Sain



PRESIDENTE DE LA NACIÓN

ING. MAURICIO MACRI

MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN

DR. GERMÁN GARAVANO

SECRETARIO DE JUSTICIA

DR. SANTIAGO OTAMENDI

SUBSECRETARIO DE POLÍTICA CRIMINAL

DR. JUAN JOSÉ BENITEZ

**DIRECTOR NACIONAL DE POLÍTICA CRIMINAL
EN MATERIA DE JUSTICIA Y LEGISLACIÓN PENAL**

DR. CARLOS MAURICIO GONZÁLEZ GUERRA

**COORDINADOR DE DISEÑOS METODOLÓGICOS
PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y ESTADÍSTICAS
EN MATERIA DE POLÍTICA CRIMINAL**

DR. HERNÁN OLAETA

ÍNDICE

página

1. Introducción	3
2. Marco administrativo-legal	4
2.1. Telecomunicaciones	4
2.2. Legislación relacionada.....	5
3. Recomendaciones	7
3.1. Medidas de tipo técnicas.....	7
3.2. Medidas de tipo administrativas.....	12
3.3. Medidas de tipo legales.....	13

1. Introducción

El uso de dispositivos informáticos –computadoras, celulares, entre otros– ocupan hoy en día un papel central en la vida cotidiana de las personas para relaciones laborales, de estudio, de consumo y el ocio. En términos laborales, su uso ha contribuido al desarrollo de actividades relacionadas con el sector privado mediante la incorporación de la ofimática o informática de oficina, que consta del conjunto de aplicaciones de *software* específicas para el desarrollo de tareas y actividades corporativas. En términos de Administración Pública, desde hace ya más de 20 años tomó vigor el concepto de gobierno electrónico o *e-government*, que alude básicamente al uso de tecnologías de información y la comunicación en los procesos de gestión de gobierno.

En este marco, y de acuerdo a diferentes solicitudes de asistencia técnica realizadas por el Área de Cibercrimen de la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en relación al volumen de llamados maliciosos recibidos en los servicios telefónicos al ciudadano correspondientes a mencionada cartera, resulta necesario el establecimiento de recomendaciones orientadas a establecer un sistema institucional para la reducción de este tipos de llamados mediante el diseño de un Sistema de Contestación Automática de Llamados maliciosos basado en un protocolo de actuación específico y acorde con las misiones y funciones propias de cada organismo.

El ingreso de llamadas maliciosas es un problema afrontado por diferentes servicios telefónicos en todo el mundo. Existen diferentes tipos de medidas implementadas por los responsables de la atención de los mismos. La interceptación, escucha o derivación de llamadas por parte de los operadores debe respetar los derechos de los usuarios y deben ser realizados bajo el

estricto imperio de la ley, para lo cual se puede instrumentar una serie de medidas técnicas de resolución administrativa, para evitar llamados molestos que alteren el normal funcionamiento de los servicios públicos telefónicos de emergencias, asistencia o atención al ciudadano.

2. Marco administrativo-legal

2.1. Telecomunicaciones

2.1.1. Ley 19.798 de Telecomunicaciones

El términos legales, el funcionamiento de los servicios de telefonía -fija o móvil- está regulado por la ley 19.798 o “Ley de Telecomunicaciones” y sus disposiciones transitorias. La normativa define como servicio de telecomunicaciones “toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos”. Específicamente, define a los servicios telefónicos como un “sistema de telecomunicación para la transmisión de la palabra o, en algunos casos, de otros sonidos”.

Para el caso en cuestión, la ley establece en su art. 33 que “los titulares de autorizaciones, licencias y permisos de servicios de telecomunicaciones y sus usuarios están obligados a colaborar con el Estado en los casos y en la forma que establezca la presente ley y su reglamentación”. Asimismo el art. 34 establece “los titulares permisionarios y usuarios de cualquier servicio de telecomunicaciones están obligados a facilitar toda tarea de fiscalización que realice el organismo competente”.

Por último, la norma también señala que es competencia de la antigua Secretaría de Comunicaciones Ministerio de Obras y Servicios Públicos, actual Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, el órgano de aplicación de la misma.

2.1.2. Ente Nacional de Comunicaciones

En términos de Administración Pública Nacional, es competencia del Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom), dependiente del Ministerio de Modernización de la Nación: la regulación, el control, la fiscalización y la verificación de aspectos vinculados a la prestación de servicios de telecomunicaciones, postales y del uso de servicios radioeléctricos de la República Argentina.

Dicho organismo posee facultades para administrar, gestionar, monitorear y controlar los servicios y sistemas de telecomunicaciones, entre los que figura la telefonía móvil. Entre las funciones específicas del organismo figuran:

- Implementar un marco normativo homogéneo adecuado para el desarrollo de la industria, que redunde en el beneficio de usuarios y consumidores con

el objeto de que puedan acceder a una mayor cantidad y diversidad de servicios a menores precios.

- Facilitar la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, beneficiando a los consumidores y evitando las distorsiones en la competencia, como la ejecución selectiva de sanciones, el otorgamiento discrecional de licencias y cualquier mecanismo de premios y castigos arbitrarios u otras prácticas distorsivas.
- Resguardar el bienestar general y las condiciones de igualdad en el acceso de la población a servicios de calidad contribuyendo a eliminar la brecha digital.
- Mantener una política pública de acción rápida y eficaz que establezca un sendero racional en el desarrollo del sector, adaptando la regulación a los requerimientos del sector y la sociedad y colaborando en el reordenamiento del mercado de las comunicaciones.
- Garantizar la más amplia libertad de prensa, el pluralismo y el acceso a la información, fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y avanzar hacia la convergencia entre las distintas tecnologías disponibles, garantizando la seguridad jurídica para fomentar las inversiones en infraestructuras.
- Mantener y garantizar el adecuado funcionamiento de los distintos actores del sector de las comunicaciones, adaptando de manera periódica las reglas de concentración por impacto de las tecnologías y la aparición de nuevos factores o situaciones.

En términos orgánicos, el Enacom posee un directorio y se encuentra subdividido en diferentes gerencias de acuerdo al área de intervención. En términos sancionatorios, es la Dirección Nacional de Control y Fiscalización la encargada de entender en el proceso sancionatorio por incumplimiento de la normativa vigente, oficiando como policía de telecomunicaciones. Asimismo, es la gerencia de ingeniería del organismo la encargada de instruir los sumarios, substanciar los recursos administrativos y las denuncias administrativas para así dar traslado a la gerencia de asuntos jurídicos a los efectos que correspondiere.

2.2. Legislación relacionada

2.2.1. Derechos ciudadanos

Asimismo, en términos de los derechos de los ciudadanos al libre acceso a los servicios públicos, resulta menester tener en consideración el art. 42 de la Constitución Nacional (CN), que establece: “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”. En este sentido, la Carta Magna establece la obligatoriedad de los organismos públicos de velar por este derecho en tanto señala: “las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la

defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios”. Cuando los ciudadanos ven coartado este derecho, la Constitución determina, en su art. 43:

Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

En relación específica de acceso a los servicios de telecomunicaciones, la ley 19.798 establece en su art. 15: “toda persona tiene derecho de hacer uso de los servicios de telecomunicaciones abiertos a la correspondencia pública, de conformidad con las leyes y reglamentaciones pertinentes”.

2.2.2. Uso indebido de los servicios de telecomunicaciones

Para el caso que nos ocupa, a saber, **el uso indebido o ilícito de servicios en la República Argentina**, la ley 19.798 establece claramente en su art. 17: “no se cursará telecomunicación alguna que pueda afectar la seguridad nacional, las relaciones internacionales, la vida normal de la sociedad y sus instituciones, la moral y las buenas costumbres”. Asimismo, el art. 22 señala que “los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán contar con los medios más adecuados y poner la debida diligencia para asegurar el eficaz cumplimiento de los servicios que realizan”, poniendo el acento en que los responsables del manejo de los mismos deben arbitrar los medios necesarios para garantizar el normal funcionamiento de los sistemas. Por último, la norma establece en su art. 33: “los titulares de autorizaciones, licencias y permisos de servicios de telecomunicaciones y sus usuarios están obligados a colaborar con el Estado en los casos y en la forma que establezca la presente ley y su reglamentación”. En esta línea, la aprobación de la ley 25.873 de diciembre de 2003 modificó la Ley de Telecomunicaciones, incorporando como art. 45 bis aquel que dice:

Todo prestador de servicios de telecomunicaciones deberá disponer de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para la captación y derivación de las comunicaciones que transmiten, para su observación remota a requerimiento del Poder Judicial o el Ministerio Público de conformidad con la legislación vigente (...) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán soportar los costos derivados de dicha obligación y dar inmediato cumplimiento a la misma a toda hora y todos los días del año.

El art. 45 ter, en cambio, establece:

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán registrar y sistematizar los datos filiatorios y domiciliarios de sus usuarios y clientes y los registros de tráfico de comunicaciones cursadas por los mismos para su consulta sin cargo por parte del Poder Judicial o el Ministerio Público de conformidad con la legislación vigente. La información referida en el presente deberá ser conservada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones por el plazo de diez años.

Por último, el art. 45 quater completa que “el Estado nacional asume la responsabilidad por los eventuales daños y perjuicios que pudieran derivar para terceros, de la observación remota de las comunicaciones y de la utilización de la información de los datos filiatorios y domiciliarios y tráfico de comunicaciones de clientes y usuarios, provista por los prestadores de servicios de telecomunicaciones”.

3. Recomendaciones

3.1. Medidas de tipo técnicas

3.1.1. Sistema de contestación automática de llamadas maliciosas

Según la resolución 63/2010 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, dentro del Plan de Numeración Nacional existen una serie de números indicativos para los servicios de atención de llamadas. De acuerdo a dicho plan, existen servicios telefónicos destinados a emergencias, servicios de comunicaciones de atención al cliente y “servicios especiales para los servicios a la comunidad, brindados por entes gubernamentales y de servicio social”. Esta diferenciación conceptual sirve a los fines del análisis legal sobre los alcances de implementación de un sistema de filtrado de llamadas.

El ingreso de llamadas maliciosas es un problema afrontado por diferentes servicios telefónicos en todo el mundo. Existen diferentes tipos de medidas implementadas por los responsables de la atención de los mismos. La interceptación, escucha o derivación de llamadas por parte de los operadores debe respetar los derechos de los usuarios y deben ser realizados bajo el estricto imperio de la ley, se puede instrumentar una serie de medidas técnicas de resolución administrativa, para que puedan evitarse llamados molestos que alteren el normal funcionamiento del servicio.

Para tal fin, cabe establecer una diferenciación en relación a diferentes tipos de llamados entrantes a los servicios de atención telefónica. Esta clasificación resulta fundamental a los fines de tratamiento de los mismos por parte del prestador del servicio en caso que los mismos no se adecuen a los fines del mismo. Estos tipos de llamados pueden clasificarse en tres tipos:

- 1) Llamados maliciosos:** son aquellas comunicaciones agraviantes, acosadoras, jocosas o falsas.

2) Llamados fallidos: son comunicaciones interrumpidas por diversas causas técnicas.

3) Llamados silenciosos: son comunicaciones sin respuesta por parte del interlocutor, por motivos técnicos o de otra característica.

Algunos servicios de atención a clientes, usuarios telefónicos o servicios cortos o “asteriscados” –como se los conoce habitualmente– establecen para diferentes tipos de llamados maliciosos un sistema de respuesta automática mediante el sistema IVR (*Interactive Voice Response* [respuesta de voz interactiva]) donde un mensaje pregrabado establece la comunicación con el interlocutor, usuario del servicio. Este sistema se utiliza habitualmente para diversas finalidades en el marco de los servicios de atención al cliente telefónico. Las más comunes son la derivación de llamados de acuerdo al área específica de atención, la contestación automática fuera del horario habitual de atención al cliente o usuario dentro de una organización, la saturación de líneas disponibles de atención dentro de un centro de recepción de llamadas, entre otros.

Para el caso que nos ocupa, la implementación de un **sistema diferencial de contestación automática de llamadas** puede resultar una alternativa de derivación de llamados maliciosos en servicios públicos telefónicos. Mediante la instalación de **un programa de software para el reconocimiento de números telefónicos y derivación de llamadas, un sistema de grabación de llamadas y la disponibilidad de diversos IVR para la atención automatizada de comunicaciones telefónicas** se pueden filtrar aquellas llamadas que hacen un uso indebido del servicio público mediante la adopción de **un protocolo de actuación para operadores de atención telefónica**. Éste establece una serie de procedimientos para cada tipo de comunicación que ingresa a los centros de atención telefónica, previendo diferentes mecanismos de atención y la instalación de un centro de mensajería automática para que el organismo pueda garantizar el acceso universal al servicio para todos los ciudadanos y, a su vez, desviar aquellos llamados maliciosos que perturban el normal funcionamiento del servicio, sin perjuicio de las actuaciones judiciales que puedan realizarse posteriormente.

3.1.2. Requisitos previos para la instalación del sistema

Previo a la puesta en funcionamiento del sistema de contestación automática de llamadas maliciosas, las autoridades responsables de la administración y gestión del centro de atención telefónica deben gestionar a nivel ministerial una serie de recursos para el funcionamiento del sistema, entre los que figuran:

- La instalación en el servicio de atención telefónica de un **programa de software de reconocimiento de llamadas entrantes y desviación de comunicaciones en base a reconocimiento de ID telefónico**, que permita la identificación numérica del número donde se está llamando y tenga la capacidad técnica de desviar determinados llamados a diversas casillas de mensaje. El *software* debe permitir la identificación numérica del llamado entrante en la

pantalla de la PC del operador telefónico o, en su defecto, en un dispositivo de identificación de llamadas (*caller ID*).

- La gestión de diversos **buzones o casillas para el almacenamiento de mensajes de voz** con el área de telefonía de la Dirección General de Gestión Informática del Ministerio como anexo a la atención automatizada de llamadas los servicios telefónicos. Debe ser de acceso por parte de los operadores del organismo, tanto así como la gestión y administración de los mensajes derivados por parte de los usuarios.
- La posibilidad de instalación de un **dispositivo para la grabación de comunicaciones maliciosas** para las comunicaciones provenientes de números telefónicos con antecedentes en el uso indebido del servicio reconocidos presentes en las bases de datos de registro de números sospechosos. El mismo debe poder ser manejado por los operadores del centro de atención telefónica del servicio y ser escuchados y almacenados en un formato digital a disponibilidad del organismo.
- La disponibilidad de diversos **mensajes de voz pregrabados para la atención telefónica automatizada del servicio** (IVR) que puedan ser asociados al programa de *software* de reconocimiento de números telefónicos para la posterior desviación de las comunicaciones. Ellos mismos deben funcionar en forma automática, donde la derivación de las llamadas a un IVR se realice en forma instantánea por parte del sistema; también debe ser manual, el operador telefónico debe tener la posibilidad de derivar mediante un comando una comunicación específica.
- La instrumentación de una **base de datos de registro de números telefónicos maliciosos**, que permita en asociación con el sistema de reconocimiento de números, derivar llamadas a los diferentes IVR y a las casillas de mensajes disponibles para el almacenamiento de mensajes de voz por parte de los usuarios. Dicha base de datos debe poder ser manejada por los operadores del servicio de atención telefónica.
- El establecimiento de **términos y condiciones de uso del servicio telefónico** de acuerdo al tipo de servicio brindado que establezca claramente las finalidades del mismo, sus alcances, el modo de administración, las posibilidad de monitoreo o grabación de las comunicaciones cursadas y las consecuencias legales en caso de la utilización del servicio en forma indebida, entre otros.

3.1.3. Operatoria y protocolo de actuación para el ingreso de llamados maliciosos

Partiendo de la base de que los servicios de atención telefónica de la cartera cuentan con los recursos y herramientas disponibles, el sistema de contestación automática de llamadas funcionaría de la siguiente manera para los casos de comunicaciones maliciosas entrantes al servicio:

- 1) A partir del ingreso de un llamado con fines claramente maliciosos al centro de atención telefónica (llamado jocoso, agravante o falso), el operador

escucha el llamado sin intervenir en la comunicación –en la medida de lo posible– hasta que finalice la llamada.

- 2) Tras la identificación del número, luego de una serie de llamados (tres preferentemente), el operador telefónico debe informar al interlocutor de las finalidades del servicio y las consecuencias que puede acarrear el uso indebido del mismo, finalizando la comunicación luego de esta intervención. Si el interlocutor se comunica nuevamente, el operador debe advertirle sobre las posibles sanciones administrativas y legales en las que puede incurrir si no cesa con dicha conducta. Una vez finalizada la comunicación, el operador debe ingresar el número telefónico en cuestión a la **base de datos de registro de números telefónicos maliciosos**, dejando asentada su intervención al respecto en una especie de acta interna donde describa brevemente el motivo por el cual se tomó esa decisión.
- 3) A partir de allí, cada llamado procedente de ese número que ingresa al servicio de atención telefónica será identificado por **programa de software de reconocimiento de llamadas entrantes** y procederá a derivarlo a un mensaje pregrabado –IVR n.º 1– donde informa al interlocutor que el número telefónico fue registrado en la base de datos del servicio y se encuentra en observación por el uso indebido del servicio. Asimismo informa sobre la posibilidad de que el llamado pueda ser monitoreado o grabado. Luego de la contestación automática de la misma, el llamado se deriva al centro de atención telefónica para su atención personalizada.
- 4) El procedimiento debe continuar hasta el décimo llamado (cuatro veces bajo el procedimiento de preatención mediante el IVR n.º 1), se deriva a otro mensaje pregrabado –IVR n.º 2– que notifica la posible decisión del organismo que gestiona el servicio de realizar la correspondiente denuncia judicial ante la reiteración de llamados maliciosos, desobediencia a la autoridad pública y la obstrucción de funcionamiento de un servicio público. Luego de esto, se le invita a que deje un mensaje luego de una señal en caso que desee hacer uso legítimo del servicio o señalar un descargo al respecto, derivando la comunicación al **centro de atención telefónica automatizada del servicio**, donde funcionan los **buzones o casillas para el almacenamiento de mensajes de voz**.
- 5) Como paso siguiente, el organismo administrador debe asignar a una persona responsable para la escucha de dichos mensajes ante una posible denuncia real para el uso del servicio, aunque esta posibilidad sea poco probable. Asimismo, si el uso del servicio sigue siendo malicioso por parte del interlocutor, el organismo debe analizar la posibilidad de realizar la denuncia judicial correspondiente, donde una vez realizado dicho procedimiento, se pueden derivar los llamados posteriores a un mensaje pregrabado que informe sobre esa situación.
- 6) Por último, el organismo debe generar un mecanismo de intercambio con al área de administración del centro de atención telefónica a los fines de solicitar un historial de llamadas entrantes de un número ingresado en la

base de datos de registro de números telefónicos maliciosos para la realización de un seguimiento estadístico y acopio de material probatorio ante la posibilidad de requerimiento judicial. Asimismo, se deben solicitar (en caso que no se gestione internamente) copias de comunicaciones grabadas sobre las comunicaciones de un número telefónico malicioso.

3.1.4. Operatoria y protocolo de actuación para el ingreso de llamados fallidos o silenciosos

Para los casos de llamadas fallidas (interrumpidas) o silenciosas (sin respuesta por parte del interlocutor) los procedimientos de actuación para la atención del servicio varían en base a la identificación o no del número telefónico de la llamada entrante:

1) Para los casos de **llamadas entrantes fallidas o silenciosas con ID telefónico**, el protocolo debería ser el siguiente: cuando el programa de software de reconocimiento de llamadas entrantes registre un mínimo de tres llamadas de este tipo al servicio de atención telefónica, el operador debe intentar comunicarse con el número en cuestión a los fines de verificar la imposibilidad de comunicación al servicio. En estos casos, se recomienda pedir con una persona mayor responsable o titular de la línea telefónica.

a) Para los casos en que no se establece comunicación o no haya respuesta por parte del interlocutor, una vez realizado un mínimo de tres devoluciones de llamados por parte del operador, el mismo debe derivar al centro de atención automatizada con un mensaje pregrabado que informe de las finalidades del servicio y la fundamentación de la decisión ante la cantidad excesiva de llamados fallidos que puedan obstruir el funcionamiento del mismo -IVR n.º 4-. Asimismo se le da la posibilidad de dejar un mensaje en el buzón o casilla habilitada para tal fin.

Luego de la recuperación de tales mensajes, el organismo debe evaluar la posibilidad, de acuerdo al caso, de ingresar al número telefónico a la **base de datos de registro de números telefónicos maliciosos** y realizar el procedimiento habitual descrito en el apartado anterior.

b) Para los casos en que existe atención telefónica por parte de un interlocutor válido, el operador consulta acerca de la existencia de alguna imposibilidad para la comunicación con el servicio y se pone a disposición del mismo para el uso habitual del servicio. En los casos en que existe desconocimiento por parte de este interlocutor, se lo notifica de la cantidad de llamados entrantes fallidos al centro de atención telefónica procedentes de ese número y de las dificultades que esto trae para el funcionamiento del mismo.

A partir de allí, si el sistema reconoce el ingreso de un nuevo llamado fallido de esa procedencia, debe ingresarse el número a la **base de datos de registro de números telefónicos maliciosos** para el procedimiento correspondiente.

- 2) Para los casos de **llamadas entrantes fallidas o silenciosas con ID restringido o número privado**, el organismo administrador del servicio debe evaluar la posibilidad de derivar los mismos al centro de atención automatizada del servicio por defecto, es decir, todos los llamados que ingresan con ID restringido. Esta condición puede ser informada previamente al público en general –a través de la página web del Ministerio– como parte de los términos y condiciones de uso establecido del servicio. La fundamentación de esta medida puede estar basada en la no-identificación del número telefónico del sistema o la cantidad de llamados fallidos o maliciosos recibidos de números no identificados.

3.1.5. Recomendaciones complementarias

Las medidas propuestas y los protocolos de actuación sugeridos son orientativos y modificables a la experiencia de atención telefónica propio de cada servicio, alternando modalidades, pazos e inclusive procedimientos de acuerdo al funcionamiento específico de acuerdo a la cantidad y tipo de llamados recibidos. Asimismo, estas recomendaciones implican una resolución técnica al problema de incremento de llamadas maliciosas, sin perjuicio de las actuaciones judiciales que el organismo pueda adoptar frente a casos particulares.

Cabe señalar que los recursos necesarios para la implementación de sistema de este tipo no requieren de amplios gastos y el diseño del sistema puede ser implementado a nivel interno de la cartera sin necesidad de recurrir a los proveedores de servicio telefónico –empresa que brinda el servicio de acceso a la red telefónica– para tal fin.

Para tal fin, y de acuerdo a lo establecido en la legislación en materia de telecomunicaciones y el marco legal que confiere las competencias institucionales al Registro Nacional de Personas Menores Extraviadas, en tanto organismo público puede definir y dar a publicidad **términos y condiciones específicas de uso del servicio telefónico** que establezca claramente las finalidades del servicio, los alcances del mismo, las consecuencias que puede incurrir el uso indebido del mismo y las reservas por la cual se abstiene el registro en caso de llamados que obstruyan el funcionamiento del servicio, entre otros.

A modo de ejemplo, se anexan al presente informe los términos y condiciones de un servicio telefónico implementado por un municipio de la provincia de Buenos Aires como referencia de uso de un servicio telefónico administrado por un poder público. El mismo se adjunta como modelo formal, ya que su contenido corresponde a otro tipo de servicio a la comunidad.

3.2. Medidas de tipo administrativas

Sin perjuicio de las posibles acciones legales que puede asumir el organismo público en cuestión, se puede notificar al Enacom de ilicitudes cometidas en un servicio público a partir del uso de un servicio de telecomunicaciones, a fin de analizar la posibilidad de elevar solicitudes formales de información acerca

del estado de la línea móvil o fija en cuestión, o de recibir información acerca de la posibilidad de sanciones de tipo administrativa por parte del organismo al operador en cuestión, en base a la legalidad de la línea de acuerdo a sus facultades y competencias institucionales.

3.3. Medidas de tipo legales

De acuerdo al Código Penal de la República Argentina, existen una serie de tipificaciones donde podrían encuadrarse este tipo de conductas en términos de la legalidad del acto.

A priori, la sucesión de llamadas entrantes maliciosas puede entenderse como un caso claro de obstrucción del funcionamiento de un servicio público brindado a través de un medio de comunicación o servicio de telecomunicaciones. De acuerdo al art. 197 del Código Penal (CP), se tipifica la interrupción y entorpecimiento de una comunicación como un delito contra la seguridad pública:

Título II. Delitos contra la seguridad pública

Capítulo II. Delitos contra la seguridad del tránsito y de los medios de transporte y comunicación

Artículo 197.- *Será reprimido con prisión de seis (6) meses a dos (2) años, el que interrumpiere o entorpeciere la comunicación telegráfica, telefónica o de otra naturaleza o resistiere violentamente el restablecimiento de la comunicación interrumpida.*

Asimismo, la sucesión de llamados maliciosos a un servicio corto o asteriscado de emergencias, gestionado por un organismo público, representa un claro impedimento a las funciones desempeñadas por un funcionario público de acuerdo al art. 241, inc. 2 CP, considerado como un delito contra la Administración Pública en términos de legislación penal:

Título XI. Delitos contra la Administración pública

Capítulo I. Atentado y resistencia contra la autoridad

Artículo 241.- *Será reprimido con prisión de quince días a seis meses:*

(...)

2 El que sin estar comprendido en el artículo 237, impidiere o estorbare a un funcionario público cumplir un acto propio de sus funciones⁽¹⁾.

(1) El art. 237 CP establece: "será reprimido con prisión de un mes a un año, el que empleare intimidación o fuerza contra un funcionario público o contra la persona que le prestare asistencia a requerimiento de aquél o en virtud de un deber legal, para exigirle la ejecución u omisión de un acto propio de sus funciones".

Por último, en caso que el programa adopte la modalidad de desvío de llamada mediante el uso de un sistema IVR, el hecho ilícito puede ser encuadrado bajo la figura de falsa denuncia al tratarse de un sistema de emergencias donde se reciben denuncias.

Título XI. Delitos contra la Administración Pública

Capítulo II. Falsa denuncia

Artículo 245.- *Se impondrá prisión de dos meses a un año o multa de pesos setecientos cincuenta a pesos doce mil quinientos al que denunciare falsamente un delito ante la autoridad*

En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la ley 1.472 o Código Contravencional establece sanciones de tipo comunitaria y penas pecuniarias para las conductas que afectan el funcionamiento del servicio público:

Título II. Protección de la propiedad pública y privada

Capítulo I. Administración pública y servicios públicos

Artículo 71.- *Afectar servicios de emergencia o seguridad. Quien requiere sin motivo un servicio de emergencia, seguridad o servicio público afectado a una emergencia, es sancionado/a con dos (2) a diez (10) días de trabajos de utilidad pública o cuatrocientos (\$ 400) a dos mil (\$ 2.000) pesos de multa.*

Quien impide u obstaculiza intencionalmente tales servicios es sancionado con multa de un mil (\$ 1.000) a cinco mil (\$ 5.000) pesos o arresto de dos (2) a diez (10) días.

Artículo 72.- *Falsa denuncia. Quien denuncia falsamente una contravención o una falta ante la autoridad, es sancionado/a con un (1) a cinco (5) días de trabajos de utilidad pública o doscientos (\$ 200) a un mil (41.000) pesos de multa o un (1) a cinco (5) días de arresto.*

ANEXO

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

