

(P. del S. 2102)

11<sup>ta</sup> ASAMBLEA 5<sup>ta</sup> SESION  
LEGISLATIVA ORDINARIA  
Ley Núm. 126  
12 Julio 1994

## LEY

Para enmendar los artículos 2, 3, 4, 5, 6 y 8, y añadir un nuevo Artículo 11, a la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como la "Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública" o "Ley de Llamadas 9-1-1", a los fines de facultar al Sistema de Emergencias 9-1-1 a crear el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 y prestar los servicios correspondientes a dicha línea; y para otros fines relacionados.

### EXPOSICION DE MOTIVOS

Para muchos ciudadanos, la respuesta del Gobierno a su solicitud de servicios es la base por la cual juzgan la efectividad de sus servidores públicos. Su calidad de vida mejora al saber que el Gobierno atenderá sus pedidos de auxilio en casos de emergencias personales de forma rápida, económica y eficiente. Con este fin en mente, se creó la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 mediante la Ley Núm. 144, aprobada el 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como la "Ley para la Atención de Llamadas de Emergencias de Seguridad Pública". Dicha ley establece que, entre otras cosas, la Junta tiene la misión de administrar los recursos y operaciones del sistema de respuesta a llamadas de emergencias recibidas a través del número telefónico único 9-1-1.

Uno de los propósitos principales de la referida ley fue crear, dentro del Sistema de Emergencias 9-1-1, el Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 (CRL 9-1-1), en el cual se reciben, se clasifican y se transfieren a las agencias de respuestas correspondientes todas las llamadas discadas a través del número único 9-1-1. La Junta tiene la infraestructura y está operando con el propósito de atender las llamadas de emergencias en Puerto Rico. Los fondos que nutren a la Junta provienen de un impuesto de \$.50 ó \$1.00 a los abonados del servicio telefónico, incluyendo teléfonos celulares. La Ley Núm. 144 establece que dichos fondos se utilizarán única y exclusivamente para atender las llamadas recibidas a través del 9-1-1.

Aunque el Sistema 9-1-1 es solamente para llamadas de emergencias, desgraciadamente el 85% de las llamadas que recibe el sistema no lo son, congestionando las líneas y ocasionando atrasos en la atención de las verdaderas emergencias. Para lidiar con este problema de llamadas al 9-1-1 que no son emergencias, la Federal Communication Commission (FCC), en el 1997, designó el 3-1-1 como el número de teléfono a ser utilizado a través de la nación para atender solicitudes de servicios al Gobierno que no constituyen emergencias. Desde entonces, más de 28 jurisdicciones han implementado o han comenzado a implementar el sistema de atención al ciudadano 3-1-1 con el objetivo primordial de reducir las llamadas de no emergencia al 9-1-1 y, simultáneamente, proveerle a la ciudadanía acceso fácil y directo a los servicios del Gobierno.

Al discar el 3-1-1 el ciudadano se comunicará con un telecomunicador que atenderá llamadas que no son de emergencia relacionadas a los servicios que provee el gobierno. Además, este número, podrá utilizarse para solicitar asistencia policiaca en situaciones que acarreen un grado de urgencia menor, como por ejemplo: accidentes que causen daños a la propiedad, reportar delitos donde el perpetrador ya huyó y nadie haya sido gravemente herido, y casos en que la función primordial de la policía será de reunir información para completar su investigación. Cuando una persona llame al 9-1-1 con una situación que no es una emergencia, se le referirá al 3-1-1.

El Sistema 9-1-1 y el Sistema 3-1-1 funcionarán de manera análoga, pues ambos atienden reclamaciones de los ciudadanos: el primero las de emergencia y el último aquellas que acarreen una menor urgencia. Además, ambos sistemas requieren que el Gobierno tome acción y preste sus servicios. Por ende, es lógico encomendar al Sistema de Emergencias 9-1-1 a establecer y desarrollar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1, ya que ésta tiene experiencia y práctica sirviéndole al pueblo a través de un centro de recepción de llamadas. Además el Sistema de Emergencias 9-1-1 tiene la experiencia y conocimiento en sus distintos departamentos para administrar y dirigir el 3-1-1 correctamente.

Para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 pueda desarrollar la estructura del Sistema 3-1-1, esta Ley le concede los recursos fiscales y administrativos necesarios mediante enmienda a la Ley Núm. 144, supra, autorizando al Sistema de Emergencias 9-1-1 a utilizar sus fondos para sufragar los costos del Sistema 3-1-1.

El Sistema 3-1-1 no solamente reducirá el tráfico de llamadas al 9-1-1, sino que también proveerá una serie de ventajas adicionales, entre las cuales se encuentra: i) un mejor servicio a los ciudadanos; ii) un número único para llamadas que no constituyen una emergencia que consolida a todos los números del Gobierno iii) permitir conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto centralizado; y iv) estandariza los procesos para recibir llamadas por las cuales se reclaman servicios gubernamentales.

Según la experiencia que han tenido las ciudades de Nueva York, Miami, Baltimore y Chicago con el Sistema 3-1-1, se estima que el uso del mismo entre los ciudadanos crecerá exponencialmente. De hecho, se espera que el volumen de uso del Sistema de 3-1-1 sea mayor que el 9-1-1, ya que el primero, será un punto de acceso único para todos los servicios públicos de no emergencia.

Por tal razón, esta Asamblea Legislativa considera imperativo facultar al Sistema de Emergencias 9-1-1 para sufragar y administrar el nuevo Servicio de Asistencia al Ciudadano 3-1-1. De esta manera, liberamos el tráfico de llamadas que recibe el 9-1-1.

#### **DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

Artículo 1.- Se enmienda el inciso (e) del Artículo 2 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 2.- Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se expresan, excepto donde el contexto de esta Ley claramente indique otra cosa.

...

(e) Centro de recepción de llamadas. Entiéndase el lugar en donde se ubica el personal y equipo telefónico y de información al cual se dirigen las llamadas 9-1-1 para respuesta en primer instancia y análisis de la naturaleza de la emergencia antes de dicha llamada ser atendida por una agencia de seguridad pública para despacho de las unidades de servicio. Es también donde se reciben las llamadas al 3-1-1 de Atención al Ciudadano y se redirigen a las agencias o instrumentalidades pertinentes.

...”

Artículo 2.- Se enmienda el quinto párrafo del Artículo 3 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 3.- Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

...

La Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1 adoptará un reglamento para su funcionamiento interno. La Junta establecerá mediante dicho reglamento los cargos que se autorizará a la Autoridad de Teléfonos a cobrar a los abonados del servicio telefónico del país para viabilizar el establecimiento de las operaciones 9-1-1 y 3-1-1 y las tecnologías necesarias en cada agencia o instrumentalidad participante para brindar un servicio de respuesta y atención adecuada, y sufragar los gastos de operación y mantenimiento del servicio en dichas agencias. Adoptará aquellos otros reglamentos que consideren necesarios para facilitar la coordinación interagencial y la prestación de los servicios de emergencia y otros aquí contemplados, y los que en el futuro, por consenso, sus miembros identifiquen como propios de la jurisdicción de la Junta. Además, establecerá mediante reglamento todo aquello necesario para llevar a cabo los propósitos de ésta.

...”

Artículo 3.- Se enmiendan los incisos (a), (c) y (f), y se añade un nuevo inciso (j), en el Artículo 4 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lean como sigue:

“Artículo 4.- Facultades de la Junta de Gobierno

La Junta de Gobierno reglamentará, dirigirá y administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-1, así como al 3-1-1 y la distribución de dichas llamadas a las Agencias de Seguridad Pública, las demás agencias o instrumentalidades, otros proveedores de servicios de emergencias o de cualquier otro tipo que sean autorizados por las agencias y la Junta para su eficaz atención. Para cumplir con este fin adoptará las reglas y procedimientos administrativos necesarios y se organizará en la forma que considere más efectiva.

Para llevar a cabo las funciones que esta Ley impone, la Junta queda facultada para:

...

a) Determinar las áreas geográficas en donde se ofrecerá el Servicio 9-1-1 y 3-1-1 y la responsabilidad de cada agencia participante o instrumentalidad en la prestación de dicho servicio.

...

c) Facilitar la integración de servicios municipales de emergencias compatibles con los servicios estatales y que la Junta considere prudente y conveniente integrar al 9-1-1 y al 3-1-1.

...

f) Obligar ingresos futuros por concepto de recaudos de cargos a los abonados telefónicos para garantizar el pago de préstamos, hipotecas, cánones de arrendamiento o cualquier otra transacción financiera que le permita comprar o arrendar equipo, sistema y facilidades para la prestación de los servicios 9-1-1 y 3-1-1.

...

j) Tomar todas las medidas e instituir todos los mecanismos necesarios para establecer, desarrollar y administrar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1."

Artículo 4.- Se enmienda el inciso (a) del Artículo 5 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lea como sigue:

"Artículo 5.- Disposiciones sobre los Cargos a los Abonados Telefónicos

(a) La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, en el ejercicio de las facultades que le otorga este Capítulo, establecerá los cargos que estime justificados para sufragar los gastos en equipo y facilidades que la prestación del Servicio 9-1-1 y 3-1-1 y su administración directa requiera de las agencias participantes o instrumentalidades. Los cargos se establecerán de tiempo en tiempo a discreción de la Junta y su vigencia no será menor de un (1) año.

..."

Artículo 5.- Se enmienda el inciso (a) del Artículo 6 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lea como sigue:

"Artículo 6.- La Distribución y uso de los Fondos Recaudados por Concepto de Cargos a los Abonados Telefónicos

a) Los ingresos de la Junta por cargos telefónicos se utilizarán exclusivamente para sufragar o reembolsar gastos directamente atribuibles a la recepción y atención de llamadas de emergencia y llamadas de atención ciudadana, despacho y prestación de los servicios de primera intervención en dichas emergencias y reclamos de atención o prestación de servicios, y la administración de dichos servicios de emergencia o de atención a la ciudadanía.

..."

Artículo 6.- Se enmiendan los incisos (c), (d) y (h) del Artículo 8 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, para que lean como sigue:

"Artículo 8. Centros de Recepción de Llamadas

...

c) Las compañías telefónicas suplirán, al Centro de Recepción de Llamadas, los números de teléfonos de los suscriptores que llamen al 9-1-1 y al 3-1-1 y las direcciones de la ubicación de dichos teléfonos para cada llamada recibida en dicho Centro. La información de identificación del número y localización se ofrecerá en

forma computarizada compatible para su transmisión a los Centros de Atención de Llamadas y de Despacho de unidades de servicio.

d) El centro de recepción de llamadas no sólo filtrará, analizará y distribuirá las llamadas recibidas por el 9-1-1 y 3-1-1 a las agencias o instrumentalidades concernidas, sino que también contará con los medios para manejar los datos que ofrecerán las compañías telefónicas para la identificación del origen de las mismas, y para la localización de los incidentes informados. Estos medios le permitirán transmitir la mayor cantidad posible de datos sobre dichos incidentes a los centros de atención de llamadas, a la vez que transfieren la comunicación telefónica.

...

(h) Los Centros de Recepción de Llamadas determinarán, en colaboración con las compañías telefónicas, el número de líneas telefónicas y equipos necesarios para proveer un nivel de acceso aceptable al Servicio 9-1-1 y 3-1-1 por el público en cada región servida. Estas líneas y equipo podrán ser facturadas a la Junta por las compañías telefónicas a tarifas que no excederán las tarifas regulares por dichos servicios."

Artículo 7.- Se añade un nuevo Artículo 11 a la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, que leerá como sigue:

"Artículo 11.- Cláusula de Separabilidad

Las disposiciones de esta Ley son independientes las unas de las otras, y si alguna de ellas fuere declarada inconstitucional por cualquier tribunal con jurisdicción y competencia, la decisión de dicho tribunal no afectará o invalidará ninguna de las disposiciones restantes, salvo que la decisión judicial así lo manifieste expresamente."

Artículo 8.- Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**

Certificaciones, Reglamentos, Registro  
de Notarios y Venta de Leyes

**Certifico que es copia fiel y exacta del original.**

**14 de julio de 2011**



Firma:

Eduardo Arosemena Muñoz  
Secretario Auxiliar de Servicios