

00001

CONGRESO DE LA REPUBLICA  
GUATEMALA, C. A.

**DIRECCIÓN LEGISLATIVA**  
**- CONTROL DE INICIATIVAS -**

NUMERO DE REGISTRO

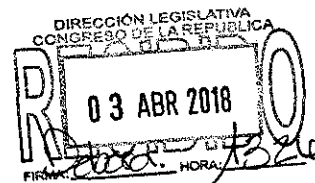
**5428**

**FECHA QUE CONOCIO EL PLENO: 19 DE ABRIL DE 2018**

**INICIATIVA DE LEY PRESENTADA POR EL REPRESENTANTE JUAN MANUEL  
GIORDANO GRAJEDA.**

**INICIATIVA QUE DISPONE APROBAR LEY PARA SANCIONAR LAS  
LLAMADAS, MENSAJES Y ALERTAS MALICIOSAS REALIZADAS A LOS CENTROS  
PÚBLICOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.**

**TRÁMITE: PASE A LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y PUNTOS  
CONSTITUCIONALES PARA SU ESTUDIO Y DICTAMEN  
CORRESPONDIENTE.**



5418

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C.A.*

00600002

Guatemala, 03 de abril de de 2018  
Oficio No.-40-2018/JMGG/vr

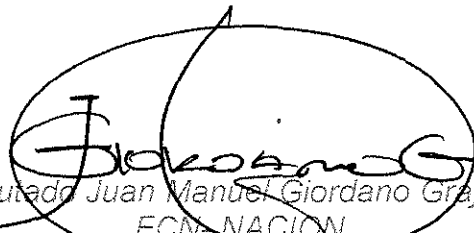
Señores:  
Dirección Legislativa  
Congreso de la República  
Presente.

Respetables Señores:

*Con un atento y cordial saludo me dirijo a ustedes, deseándoles éxitos en el desempeño de sus funciones legislativas.*

*Aprovecho la oportunidad para adjuntarles el Proyecto de Iniciativa de Ley para Sancionar las Llamadas Falsas, en ejercicio del derecho que me asiste conforme al artículo 10 de la Ley Orgánica del Congreso de la República, Decreto 63-94, para su trámite correspondiente.*

*Sin otro particular,*

  
Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda  
FCN-NACION  
Congreso de la República





00000303

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

### EXPOSICION DE MOTIVOS

En el país laboran varias instituciones cuya finalidad u objetivo es atender las emergencias que la población afronta cotidianamente, tales como la Policía Nacional Civil, los cuerpos de Bomberos Voluntarios, Municipales, Cruz Roja, etc. Pudiendo enumerar entre otras emergencias los incendios, hechos de tránsito, lesiones, inundaciones, derrumbes y otros tipos de incidentes; para lo cual utilizan los recursos financieros que el Estado anualmente les dota por medio del presupuesto de ingresos y egresos de la Nación.

Sin embargo es de notar que la eficacia que debieran alcanzar estas instituciones se ve socavada por el actuar de personas inescrupulosas que al amparo del anonimato, vía telefónica u otros dispositivos electrónicos, les realizan llamadas sin necesidad aparente, por molestar o reportando incidentes falsos, provocando el uso inadecuado de recursos al ocupar y poner en movimiento a su personal, infraestructura, vehículos, equipo, etc.

Aparte del tiempo que deben dedicar estas instituciones para atender las emergencias reportadas, también incurren en gasto de recursos en gestión, tales como: plantas telefónicas, personal de recepción de llamadas, líneas telefónicas, radiocomunicación, etc., los cuales son recursos limitados y deben estar tan disponibles como sea posible para que todas las emergencias sean atendidas de la mejor forma posible.

Dejando claramente expuesta la necesidad que tienen las instituciones públicas que atienden emergencias, de cuidar sus recursos para las verdaderas emergencias, evitando al máximo las distracciones y ocupación en llamadas sin motivo aparente, por molestar o reportando incidentes falsos; los cuales históricamente han alargado los tiempos de respuesta y minado los presupuestos que bien sabemos no son lo suficientes, y mucho menos para gastarlos indebidamente.

Por lo anteriormente expuesto, esta iniciativa de Ley pretende si no eliminar totalmente el

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature appears to be 'Giordano'.



00000004

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda  
Congreso de la República  
Guatemala, C. A.*

Flagelo de las llamadas maliciosas, al menos disminuir considerablemente su cantidad, además de hacer conciencia en el correcto uso de las instituciones de atención de emergencias, fomentar la educación ciudadana y lograr en gran medida que la población pueda ser asistida de mejor manera por las instituciones públicas de atención de emergencias, a través de la imposición de sanciones a los infractores y con el apoyo de la tecnología moderna en medios de comunicación.

**DECRETO NÚMERO:**

**CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que es deber del estado garantizar a los habitantes de la Republica la vida, la libertad, la justicia, la paz y el desarrollo integral de la persona, a través de disposiciones legales que coadyuven al cumplimiento de esos fines primordiales.

**CONSIDERANDO:**

Que en el país operan varias instituciones públicas que atienden servicios de emergencia, tales como la Policía Nacional Civil, Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Municipales y otras debidamente registradas y obligadas por su naturaleza o razón de ser. Las cuales deben utilizar sus recursos y presupuestos al servicio de las personas que solicitan sus servicios, para reducir lo más posible las pérdidas de vidas humanas, gravedad en lesiones y daños materiales; lo cual conlleva a la preservación y cuidado de los ya mencionados recursos.

**CONSIDERANDO:**

Que lastimosamente un alto porcentaje de las llamadas y mensajes que la ciudadanía hace a las instituciones públicas de atención de emergencias, resultan no ser necesarias, son por molestar o reportan incidentes falsos; lo cual causa directamente un grave daño a

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser "Giordano", escrita dentro de un óvalo dibujado a mano.



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

los recursos y presupuestos de éstas instituciones; y aún, a la debida asistencia y atención de las personas afectadas por las emergencias; siendo necesario y urgente emitir sanciones para disminuir al máximo la generación de estas llamadas maliciosas, procurando así la eficacia en la atención, para las personas que realmente presenten un cuadro de urgencia, así como para obtener un uso adecuado de los recursos presupuestarios estatales.

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 43 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que para los números de asistencia pública, todos los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, deberán brindar acceso libre de cobro a los servicios de asistencia pública reconocidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, por lo que llamar a estos números no representa un gasto para el usuario y podrá reportar sus necesidades en materia de atención de urgencias.

**PORTANTO:**

En ejercicio de las facultades que confiere el artículo 171 literal a) de la Constitución de la República de Guatemala.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is cursive and appears to read 'J. Grajeda'.



00000506

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

DECRETA:

La siguiente:

**LEY PARA SANCIONAR LAS LLAMADAS, MENSAJES Y ALERTAS  
MALICIOSAS REALIZADAS A LOS CENTROS PUBLICOS DE  
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

**TITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto de la Ley.** Dar herramienta de control con respaldo legal, a las Instituciones Públicas que para atender servicios de emergencias utilizan centros especializados en los que reciben llamadas telefónicas o celulares, mensajes de texto y alertas enviadas desde dispositivos electrónicos;

**Artículo 2. Finalidad.** Minimizar las llamadas, mensajes y alertas sin necesidad aparente, molestando o reportando incidentes falsos, que los centros públicos de atención de emergencias reciben desde teléfonos, celulares o dispositivos electrónicos; mismos que distraen a estos centros de su misión primordial y resultan en gasto innecesario de recursos. Agilizando así el funcionamiento de los centros públicos de atención de emergencias, y permitiendo que el usuario reciba un mejor servicio.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval shape.



00000007

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

Esto podrá hacerse a través de sanciones económicas, suspensión del servicio telefónico, o penas de conformidad con la legislación vigente (ej.: Artículo 294 y 295 del Decreto 17-73 Código Penal), incluyendo la presente Ley.

**Artículo 03. Glosario.** Para los efectos de la presente Ley, se definen los siguientes términos de la siguiente forma.

**Apercibimiento:** Corrección disciplinaria que consiste en anotar una infracción al culpable y que en caso de que se repita dará lugar a una sanción más grave.

**Emergencia:** Cualquier condición en la cual los servicios de emergencia resultarán en salvar una vida, una reducción en la destrucción de la propiedad, una aprehensión más rápida de criminales o asistencia con problemas potencialmente mortales, un incendio, una necesidad de rescate, un crimen potencial inminente, o una situación similar en la que se requiere asistencia inmediata.

**Encolamiento:** Dentro de la administración y gestión de llamadas para centros especializados de atención de emergencias, encolamiento es poner en cola, o poner a esperar hasta que no haya nadie más esperando turno o en cola.

**Llamada maliciosa:** Se conoce de esta forma en los centros especializados de atención de emergencias a las llamadas que NO cumplen con el objeto o finalidad del centro, es decir que no son llamadas de emergencia o de algún tipo de atención específica de o para la institución en referencia, y solo dificultan el buen desempeño del mismo. Para los efectos de la presente Ley, se conocen tres tipos: "Sin Necesidad Aparente", "Por Molestar", y "Falsas".



900000708

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**Llamada sin necesidad aparente:** Llamadas que se reciben y nadie habla o se pronuncia del otro lado de la línea. Dentro de la administración y gestión de centros de llamadas, en su mayoría se trata de llamadas maliciosas, pero cabe la posibilidad de que se trate de una llamada no completada, por lo que se deben dar varias oportunidades antes de considerarla maliciosa.

**Llamada por molestar:** Llamadas que se reciben en los centros especializados de atención de emergencias y resultan en molestia para el operador receptor de la llamada; puede tratarse de insultos, grito, ruidos, bromas, supuestas equivocaciones o hasta acoso sexual.

**Llamada Falsa:** Llamadas que se reciben en los centros especializados de atención de emergencias y que luego del movimiento de unidades de emergencia se verifica que se trata de un engaño, ya sea con intención de desviar a la autoridad o por pura ligereza, lo importante es que desgasta y arriesga innecesariamente a las instituciones públicas de atención de emergencias, lo cual es altamente preocupante y debe ser fuertemente sancionado.

**Perjuicio:** Dejando a salvo, sin variación de lo antes expuesto o señalado.

**Tercerizar:** Dar en administración a terceras personas, sociales o jurídicas.

**Usuario Real:** Quien utiliza el aparato telefónico, celular o dispositivo electrónico para llamar o enviar mensaje a las instituciones públicas de atención de emergencias, aunque no sea su legítimo propietario.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Juan Manuel Giordano Grajeda'.





01000709

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

## TITULO II OBLIGACIONES

**Artículo 4. Obligaciones de las instituciones públicas que prestan servicios de emergencia en el país.** Las instituciones públicas que prestan servicios de emergencia en el país, con el objeto de alcanzar la finalidad impuesta en esta Ley, deberán:

- a) Procurar los registros de las llamadas recibidas, su ordenamiento en base de datos actualizada y su almacenamiento para consulta histórica; y para efectos de esta Ley, registro especial y por categoría de las llamadas recibidas en forma maliciosa: "sin aparente necesidad", "molestando" o "reportando incidentes falsos", incluyendo los datos de identificación del servicio de telefonía o dispositivo electrónico que se utilizó para generar la llamada o mensaje, así como otros de importancia, siendo estos:
  - i. Número de identificación del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje,
  - ii. Número de identificación del servicio telefónico que recibe la llamada, y
  - iii. Nombres y apellidos del propietario, abonado o responsable del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje,
  - iv. DPI del abonado o responsable del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje,
  - v. Fecha/Hora inicio llamada,
  - vi. Fecha/Hora finaliza llamada,
  - vii. Ubicación del teléfono o dispositivo electrónico al momento de generarse la llamada o envío del mensaje,
  - viii. Tipo de llamada maliciosa ("sin aparente necesidad", "molestando" o "reportando incidentes falsos"),
  - ix. Nombre del(a) agente receptor(a) de la llamada.



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- b) Ordenar los registros de llamadas maliciosas de la siguiente forma: primero por tipo de llamada maliciosa ("sin aparente necesidad", "molestando" o "reportando incidentes falsos"); segundo por número de identificación del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje; y tercero por fecha/hora inicio llamada.
- c) Enviar los registros ordenados de llamadas maliciosas mencionados en el inciso anterior, a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que esta a su vez los reenvíe a la empresa operadora de servicios telefónicos que corresponda por el rango de numeración. El envío deberá hacerse a través de oficio/diligencia, o en su caso por medios informáticos, haciendo mención de los registros enviados, y el detalle de los registros de llamadas deberán acompañar el oficio/diligencia en medio electrónico.
- d) Aclarar o ampliar la información contenida en los registros de llamadas maliciosas ante la autoridad correspondiente, según sea necesario, congruente y oportuno; esto con el único propósito de fortalecer el proceso de sanción; así mismo, poner los sistemas y registros de llamadas de la institución a disposición de la autoridad competente, al igual que el testimonio de los personas que laboran en la institución e intervinieron en el proceso.
- e) Cuando existan daños personales y/o recursos invertidos de acuerdo a las actividades propias de cada institución, deberán judicializar la afectación causada mediante denuncia interpuesta ante al Ministerio Público o donde corresponda según el lugar o bien afectado, acompañando con los registros, indicios o evidencias de la infracción.
- f) Capacitar, inducir y supervisar sobre la aplicación de la presente Ley a las diferentes personas que intervienen en el proceso de atender las llamadas telefónicas o mensajes de texto desde dispositivos electrónicos, en busca de que

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval shape.



011000511

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

no hayan equivocaciones al momento de marcar las llamadas como maliciosas y al tipo al que corresponden.

- g) Sancionar de acuerdo al régimen interno de cada institución, a las diferentes personas que intervienen en el proceso de atender las llamadas, y que de forma negligente marcan como maliciosas las llamadas o mensajes que llegan al centro no siéndolo. De igual forma se debe sancionar a las personas responsables de la capacitación, inducción y supervisión, cuando estas acciones no se den.
- h) Informar constantemente a la ciudadanía a través de sus oficinas de relaciones públicas, utilizando los medios de comunicación disponibles y a su alcance, sobre la implementación de la presente Ley y las sanciones que se aplicarán al infringirla.
- i) Incluir lo establecido en la presente Ley en sus programas de prevención dirigidos a la niñez y adolescencia, y buscar nuevas fuentes de promulgación de los deberes cívicos y en especial los dirigidos a los servidores públicos.

**Artículo 5. Obligaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT-. Con el objeto de alcanzar la finalidad impuesta en esta Ley, la Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT-, deberá:**

- a) Crear la oficina de Monitoreo al Registro de Comercializadores.
- b) Recibir los registros de llamadas maliciosas provenientes de las instituciones públicas que prestan servicios de emergencias.

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser 'Giordano', dentro de un óvalo dibujado a mano.



00000012

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- c) Reenviar los registros de llamadas recibidos de las instituciones públicas que prestan servicios de emergencias, a las empresas operadoras de servicios telefónicos, de forma diligente y según corresponda por el rango de numeración a cada una de ellas. Anotando para los registros las sanciones que deben aplicarse para el cumplimiento de la presente Ley.
- d) Entregar a las instituciones públicas que prestan servicios de emergencia, sin costo alguno y a su requerimiento, cualquier información que conste en sus registros, cuando esta sea de llamadas realizadas a los centro de atención de llamadas de la institución que requiere la información.
- e) Dar seguimiento al cumplimiento de la aplicación de las sanciones.

**Artículo 6. Obligaciones de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía.**

Con el objeto de alcanzar la finalidad impuesta en esta Ley, las empresas operadoras de servicios de telefonía, deberán:

- a) Cuando se trate de cualquier llamada realizada a los números telefónicos de las instituciones públicas que atienden emergencias, incluir pero no limitarse a lo siguiente como parte del registro de llamadas que enviará a la planta de la institución que corresponda junto a la llamada:
  - i. Número de identificación del servicio telefónico o de datos (dispositivo electrónico) que emite o genera la llamada o mensaje,
  - ii. Número de identificación del servicio telefónico que recibe la llamada.
  - iii. Nombres y apellidos del propietario, abonado o responsable del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje,
  - iv. DPI del abonado o responsable del servicio telefónico o de datos que emite o genera la llamada o mensaje,
  - v. Fecha/Hora inicio llamada,
  - vi. Fecha/Hora finaliza llamada, y



00000513

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- vii. Ubicación (latitud, longitud) del teléfono o dispositivo electrónico al momento de generarse la llamada o envío del mensaje.  
Esto dará oportunidad al servidor público de conocer los datos necesarios de ubicación e identidad para responder a la emergencia sin necesidad de completar la llamada y aún sin recibir los datos de ubicación del solicitante.
- b) Entregar a las instituciones públicas que prestan servicios de emergencia, sin costo alguno y a su requerimiento, cualquier información que conste en sus registros, cuando esta información corresponda a llamadas realizadas a los centros de atención de emergencias de la institución que requiere la información, y que lleve a cumplir con el objeto y finalidad de la presente Ley.
- c) Debitar de las cuentas de los servicios telefónicos que han sido reportados como infractores en los informes que generan los centros públicos de atención de emergencias, enviadas por la SIT y estipuladas en la presente Ley, sin importar que el saldo de tiempo de aire del usuario quede con valor negativo.
- d) Notificar inmediatamente a los infractores sobre la sanción de que han sido objeto (incluyendo el valor de la multa), mediante mensaje de texto al servicio telefónico (o de datos), y en el caso de los servicios post-pago que se facturan cada mes, incluir la descripción y valor del débito en el detalle la siguiente factura, como parte de la integración del valor a pagar.
- e) Acreditar en reversa a las cuentas indicadas por la -SIT-, cuando por solución de disputas por la vía conciliatoria o por lo contencioso administrativo, sea necesario devolver lo cobrado por concepto de multa. Caso en el que también se requerirá de notificar en las formas establecidas.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border. The signature is stylized and appears to be 'Juan Manuel Giordano Grajeda'.



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- f) Velar por el correcto uso de los teléfonos públicos o monederos de su responsabilidad, y de los que administran terceras personas bajo contrato con la
- g) empresa de telefonía para funcionar de esta misma forma; tomando las medidas necesarias para impedir la generación de llamadas maliciosas desde estos aparatos hacia los centros públicos de atención de emergencias.

Para esto podrá solicitar la asistencia de la Policía Nacional Civil quien podrá realizar vigilancias en los días y horas de mayor incidencia, y así identificar, apercibir o aprehender a los responsables de generar estas llamadas, según corresponda y atendiendo a lo expuesto en la presente Ley y cualquier otra vigente dentro del territorio nacional (ver Artículos: 294 y 295/17-73 Código Penal).

- h) Trasladar los fondos recibidos por concepto de las sanciones estipuladas en la presente Ley, a las instituciones de servicio público según las reportaron.

**Artículo 7. De los recursos.** Los recursos económicos obtenidos a través de esta Ley por las empresas operadoras de servicios de telefonía y datos, serán destinados a fortalecer los centros de recepción de llamadas de las instituciones públicas de atención de emergencias y asistencia social afectadas por los infractores, y por consiguiente trasladados a las instituciones que representan.

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border.



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**TITULO III**  
**DE LAS SANCIONES Y PENAS IMPUESTAS POR LA LEY PARA**  
**SANCIONAR LAS LLAMADAS, MENSAJES Y ALERTAS MALICIOSAS**  
**REALIZADAS A LOS CENTROS PUBLICOS DE ATENCIÓN DE**  
**EMERGENCIAS**

**Artículo 8. Sanción por llamar sin necesidad aparente.** Por concepto de multa, se debitarán cincuenta quetzales de la cuenta del registro telefónico que llame a los servicios de emergencia diez veces en período de 24 horas sin mediar palabra, o sin hacer reporte

o requerimiento alguno; igual cantidad se debitará por cada llamada adicional, del mismo tipo y que realice dentro del mismo período de 24 horas.

**Artículo 9. Sanción por llamar por molestar.** Por concepto de multa, se debitarán cincuenta quetzales de la cuenta del registro telefónico que llame a los servicios de emergencia y moleste al operador o a la institución que representa, le haga broma, juegue, insulte o realice cualquier otra acción que interrumpa u ocupe inadecuadamente el recurso humano o material a disposición de atender a la ciudadanía con requerimientos formales que incluyen emergencias.

**Artículo 10. Reincidencia.** Si existiere reincidencia en alguna de las sanciones expuestas anteriormente, la institución pública prestadora del servicio de emergencias, podrá solicitar a la empresa operadora del servicio de telefonía y datos, la suspensión temporal o definitiva del servicio de telefonía reincidente, y a su criterio y valoración procederá a documentar el caso y colocar la denuncia respectiva ante el Ministerio Público o Juzgado correspondiente para iniciar la procuración penal contra el responsable.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to be 'Giordano'.



00000516

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**Artículo 11. Sanción por llamar y reportar incidente falso.** Por concepto de multa, se debitarán quinientos quetzales de la cuenta del registro telefónico que llame a los servicios de emergencia y reporte algún incidente que resulte falso y pueda comprobarse. Pudiéndose además y sin perjuicio de la multa, solicitar a la empresa operadora del servicio de telefonía y datos, la suspensión temporal o definitiva del servicio de telefonía

Infraactor, e interponerse la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público o Juzgado correspondiente para iniciar la procuración penal contra el responsable.

**Artículo 12. Denuncia.** Cuando se proceda a colocar denuncia ante el Ministerio Público o Juzgado correspondiente por reincidencia o llamar en falso, se deberá aportar lo siguiente:

- a) Registros del sistema de telefonía de la institución, que muestren los datos de la o las llamadas en cuestión;
- b) Los datos de identificación del registro telefónico infractor solicitados a la –SIT- y/o empresa operadora del servicio de telefonía o datos que corresponde;
- c) El historial de comunicación y ubicación del registro telefónico infractor solicitados a la empresa operadora del servicio de telefonía o datos que corresponde;
- d) El testimonio por escrito y firmado del operador receptor de la llamada;
- e) Cualquier otro medio de prueba que fortalezca el proceso sancionatorio; y
- f) Solo cuando se trate del caso en el que llaman reportando incidente falso. El testimonio por escrito y firmado de la persona que se dirigió a verificar el incidente reportado y no lo encontró.

**Artículo 13. Obstrucción Deliberada de Servicios Públicos.** Será responsable del delito de “Obstrucción Deliberada de Servicios Públicos”, aquel que en forma deliberada, directa o indirectamente obstruya o desvíe cualquiera de los servicios públicos de





*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

seguridad ciudadana, atención de emergencias y/o asistencia social, (léase Policía Nacional Civil, Cuerpos de Bomberos y/o hospitales públicos); y por consiguiente a la

Obstrucción o desvío, interrumpa, alargue o complique sus procesos u operaciones ordinarias; y será sancionado con prisión de 3 a 5 años.

**Artículo 14. Obstrucción No Deliberada de Servicios Públicos.** Será responsable del delito de "Obstrucción No Deliberada de Servicios Públicos", aquel que por imprudencia, impericia o negligencia, directa o indirectamente obstruya o desvíe cualquiera de los servicios públicos de seguridad ciudadana, atención de emergencias y/o asistencia social, (léase Policía Nacional Civil, Cuerpos de Bomberos y/o hospitales públicos); y por consiguiente a la obstrucción o desvío, interrumpa, alargue o complique sus procesos u operaciones ordinarias; y será sancionado con prisión de 1 a 3 años.

#### TITULO IV DE LAS PERSONAS RESPONSABLES

**Artículo 15. De las personas responsables.** Todas las personas individuales, que como "usuario real" realicen llamadas solicitando auxilio o servicios de emergencia, y que posteriormente se compruebe que son falsas, sin perjuicio de las sanciones económicas y/o administrativas, serán responsables de los daños que su actuar ocasionen a la comunidad y/o entidades que prestan los servicios de emergencia, y por tales serán sancionados de conformidad con la presente Ley y cualquier otra vigente dentro del territorio nacional.

**Artículo 16. Responsables por delegación.** Serán también personas responsables, todas aquellas que a su vez son responsables por el actuar de otras personas, o por el

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'U' or 'V' shape with a vertical line through it, and a flourish at the bottom.



00000,18

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

uso de los aparatos telefónicos, celulares o dispositivos electrónicos de los que son responsables, según los siguientes casos

- a) Padres o tutores de hijos menores de edad,
- b) Padres o tutores de hijos mayores de edad pero aún dependientes,
- c) Para empresas o instituciones con contratos de servicios de telefonía, quienes firman el contrato, aunque no sean el "usuario real".
- d) Propietario de aquel dispositivo electrónico del que haya perdido control por motivos de descuido, extravío o robo, y no haya informado o puesto denuncia correspondiente.

Por lo que en estos casos los señalados serán solidariamente responsables de la infracción con el "usuario real", y por ende del pago de la sanción correspondiente. Sin embargo, y como la sanción debe ir dirigida hacia el "usuario real" y no hacia el propietario o responsable por delegación, una vez el primero haya cumplido con la sanción, el segundo quedará libre de culpa.

## TITULO V DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 17. Implementación.** En busca de que la presente Ley logre el objeto y finalidad planteados, se implementará siguiendo las siguientes instrucciones:

- a) Por aplicarse la presente Ley a Instituciones públicas con limitada asignación de recursos, las obligaciones que se les imponen, y que incluyen recursos económicos, serán con carácter flexible de procuración, atendiendo que mientras



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- b) no alcancen la obligación, tampoco alcanzarán el beneficio del objeto y finalidad de la presente ley.
- c) Dada la gran cantidad de llamadas maliciosas que desde hace tanto tiempo se reciben en los centros de llamadas de las instituciones que prestan servicios de

emergencia, y en busca de generar el menor impacto posible en la economía de las familias guatemaltecas, los cobros por sanción no se harán hasta pasados tres meses después de que la presente Ley entre en vigencia, mientras tanto el resto del proceso se implementará normalmente y los mensajes de notificación vía texto y/o facturación informarán a los infractores sobre las sanciones que están por venir.

- d) Cada una de las instituciones públicas de atención de emergencias, inmediatamente después de entrada en vigencia la presente Ley, iniciará una campaña de comunicación por los medios de comunicación disponibles y a su alcance, para informar a la ciudadanía sobre la implementación de la presente Ley y las sanciones que se aplicarán al infringirla.

**Artículo 18. Encolamiento.** Sin perjuicio de las sanciones anteriormente establecidas, los centros de llamadas de las instituciones públicas que atienden emergencias, dentro de su gestión de atención de llamadas, podrán poner en cola a aquellos usuarios que han sido previamente clasificados por los operadores como maliciosos, por lo que serán atendidos, luego de atender a las personas sin marca maliciosa que esperan en cola mientras se atiende a otras personas en cabina, y de hacerlo se registrarán por el siguiente protocolo.

- a) Todos los usuarios serán siempre atendidos de forma normal,
- b) Cuando algún usuario llame y sea marcados como malicioso por llamar sin necesidad aparente, tres veces dentro de un período de quince minutos, será puesto en cola por una hora. Luego de esto iniciará el proceso de nuevo.



120

*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

- c) Cuando algún usuario llame y sea marcados como malicioso llamando por molestar una sola vez, será puesto en cola por dos horas. Luego de esto iniciará el proceso de nuevo.

**Artículo 19. Usuarios registrados.** Contrario al artículo anterior, las instituciones que atienden emergencias podrán incorporar a sus sistemas de gestión de llamadas, cabinas

especializadas en atención de usuarios registrados, para lo cual será únicamente necesario que en la página oficial de la institución, ingresen su número de teléfono, celular o dispositivo electrónico, junto a sus datos de identificación y foto del DPI. En estas cabinas los usuarios registrados tendrían prioridad en la atención y facilitará el control de los usuarios que llaman de forma maliciosa.

**Artículo 20. Implementación de futuras tecnologías.** Como la tecnología avanza y presenta nuevas formas de gestionar llamadas en los centros especializados, estas nuevas tecnologías podrán ser aplicadas sin necesidad de hacer modificaciones a la presente Ley, siempre y cuando busquen alcanzar el objeto y finalidad establecidos en esta, y no bloqueen el acceso a los centros de atención de emergencias.

**Artículo 21. Disputas.** Cualquier inconformidad con la aplicación de la presente Ley, deberá ser presentada ante la institución que marcó la infracción, y se buscará resolver primeramente por la vía de la conciliación, y si no se logra de esta forma se buscará intervención del tribunal de lo contencioso administrativo. Si fuese el caso que se debe devolver lo cobrado al usuario por concepto de multa, la institución que sancionó deberá rearmar el expediente y enviarlo a la –SIT- para que esta a su vez lo reenvíe a la empresa operadora del servicio de telefonía o datos, para que reintegre lo cobrado.

**Artículo 22. Reglamento.** La Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT-, en un plazo de noventa días emitirá un reglamento que complemente la presente Ley.



*Diputado Juan Manuel Giordano Grajeda*  
*Congreso de la República*  
*Guatemala, C. A.*

**Artículo 23. Vigencia.** La presente Ley entrara en Vigencia, al día siguiente después de su publicación en el Diario Oficial.

**REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN,  
PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.**

**EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD**

**DE GUATEMALA, EL \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE DOS MIL \_\_\_\_\_.**

A large, stylized handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature appears to be 'GIORDANO G'.