

**LEY No. 7566**

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA DECRETA:  
CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1**

**ARTÍCULO 1.- Creación**

Créase el Sistema de Emergencias 9-1-1, con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes.

El nivel de desconcentración será máximo, según el inciso 3) del artículo 83, de la Sección I, Capítulo III, Título III de la Ley General de la Administración Pública, respecto a las competencias que, de manera exclusiva, la presente ley asigna al Sistema.

Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1977.

**ARTÍCULO 2.- Regulación**

El Sistema tiene personalidad jurídica instrumental y su organización y actividad serán reguladas por el Derecho Público.

El ejercicio de la personalidad jurídica instrumental se utilizará en los actos que el Sistema ejecute, para cumplir con los acuerdos de la Comisión Coordinadora o desempeñar las funciones que la ley le asigne, en materia de administración presupuestaria y recursos humanos, capacitación, coordinación Interinstitucional, manejo de emergencias y otras no compatibles dentro del marco de competencia del Instituto Costarricense de Electricidad.

Para estos fines, el Órgano dispondrá de la potestad de ejecutar su asignación presupuestaria, según sus objetivos definidos de servicio y coordinación Interinstitucional, y sujeto al mandato de las leyes que regulan dicho ejercicio. Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1977.

**ARTÍCULO 3.- Funciones**

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

a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes.

Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado.

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

c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él.

d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad.

#### ARTÍCULO 4.- Comisión Coordinadora

Constitúyase la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias

9-1-1, integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución involucrada, y su suplente, cuando corresponda, de cada uno de los siguientes organismos:

- a) Comisión Nacional de Emergencias. b) Caja Costarricense de Seguro Social.
- c) Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros. d) Ministerio de Seguridad Pública.
- e) Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. f) Organismo de Investigación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.
- g) Instituto Costarricense de Electricidad. h) Cruz Roja Costarricense.

El representante del Instituto Costarricense de Electricidad presidirá la Comisión, que funcionará según lo establecido en el Capítulo III del Título II de la Ley General de la Administración Pública. Sus miembros no devengarán dietas.

A juicio de la Comisión Coordinadora, podrán incorporarse y brindarle sus servicios, con las responsabilidades y prerrogativas que establezca el reglamento de esta ley, instituciones y organismos que posean o administren instalaciones o sistemas, cuyo funcionamiento integrado al Sistema de Emergencias 9-1-1 se considere de utilidad para solventar emergencias.

Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997.

#### ARTÍCULO 5.- Atribuciones de la Comisión

Son atribuciones de la Comisión Coordinadora:

- a) Dictar las políticas de organización, establecer las áreas de cobertura y fijar los sistemas de trabajo y coordinación que deberán cumplir las instituciones y organizaciones integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1.
- b) Coordinar con el Ministerio de Educación Pública para que incluya una unidad anual de aprendizaje sobre el uso y la importancia del Sistema.
- c) Propiciar, con los medios de comunicación colectiva, la realización de campañas sobre el uso del Sistema.
- d) Dictar los procedimientos y trámites necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y los departamentos especializados de cada institución u organización integrante cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- e) Ejercer las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan de acuerdo con las leyes.

#### ARTÍCULO 6.- Unidades de apoyo

Créase, en cada institución integrante de la Comisión Coordinadora, una unidad especializada de apoyo al Sistema de Emergencias 9-1-1. Las funciones de estas unidades constituirán actividades ordinarias de la institución y su objetivo será atender, inmediata y eficientemente, las emergencias que se le reporten, conforme a las directrices emanadas por la Comisión Coordinadora.

#### ARTÍCULO 7.- Financiamiento

El Instituto Costarricense de Electricidad incluirá, dentro de la factura telefónica de todos sus abonados y usuarios cubiertos por el Sistema de Emergencias 9-1-1, los costos que este le demande, hasta en un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica. Cualquier saldo pendiente se liquidará durante el siguiente ejercicio anual, dentro del margen autorizado en este artículo, para lo cual ese Instituto llevará una contabilidad separada.

Previa comprobación de los costos de operación e inversión que demande este servicio, el Servicio Nacional de Electricidad determinará el monto mensual que deban pagar los abonados y usuarios por este concepto.

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, las cuales mediante la presentación de los recursos ordinarios o extraordinarios señalados en la ley, irán en alza ante la Comisión coordinadora de dicho Sistema. Una vez firmes las resoluciones serán enviadas al departamento de facturación del Instituto Costarricense de Electricidad, para que las incluya en el recibo mensual del derecho telefónico correspondiente.

(Así adicionado este último párrafo por la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

#### ARTÍCULO 9.- Prestación de servicios

El Instituto Costarricense de Electricidad prestará el servicio al Sistema, de acuerdo con sus propios reglamentos, en cuanto a sus responsabilidades, según el artículo 10 de esta ley.

(Así reformado por el artículo único de la Ley No. 7663 del 21 de marzo de 1997.)

#### ARTÍCULO 10.- Responsabilidad del ICE

Son responsabilidades exclusivas del Instituto Costarricense de Electricidad, 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.

#### ARTÍCULO 11.- Autorización para donar

Autorízase a las instituciones estatales para donar al órgano creado, los bienes asignados al servicio actual del Sistema 9-1-1.

(Así reformado por el artículo 2 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997.)

**ARTÍCULO 12.- Confidencialidad de la información**

Por las características de la información generada al operar el Sistema, los funcionarios de las instituciones involucradas deberán manejarla con la confidencialidad necesaria para salvaguardar la seguridad de los usuarios.

**ARTÍCULO 13.- Uso limitado del equipo**

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

**ARTÍCULO 14.- Leyes no aplicables**

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 no se le aplicará la Ley de Creación de la Autoridad Presupuestaria No. 6821, de 19 de octubre de 1982, ni la Ley de Equilibrio Financiero del Sector Público, No. 6955, de 24 de febrero de 1984.”

(Así adicionado por el artículo 1 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997. Además, ordena correr la numeración subsiguiente.)

Así corregido mediante fe de erratas publicada en la Gaceta No. 64 de 30 de marzo del 2000.

**ARTÍCULO 15.- Adición**

Adiciónase a la ley registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones, No. 7425, del 9 de agosto de 1994, el artículo 15 bis, cuyo texto dirá:

(Así modificada su numeración por el artículo 1 de la Ley No. 7740 del 19 de diciembre de 1997, que lo traspasa del 14 al 15.)

**ARTÍCULO 16.- Prohibiciones.**

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos a las instituciones encargadas de las emergencias de salud y seguridad de las personas y sus bienes.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

**ARTÍCULO 17.- Recargo.**

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de oficinista 1, dispuesto en el último presupuesto ordinario de la República, cuando se comprueben desde una hasta diez llamadas de las previstas en el artículo anterior, en el lapso de un mes calendario y emanadas del mismo derecho telefónico. La multa será de un cincuenta por ciento (50%) cuando se comprueben más de diez llamadas de las referidas. Se entiende por salario base el definido en el artículo 2 de la Ley No. 7337, de 5 de mayo de 1993.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

**ARTÍCULO 18.- Debido proceso y prueba.**

Antes de dictar la resolución que fije la multa por el uso indebido del Sistema de Emergencias 9-1-1, el órgano director del procedimiento dará audiencia al presunto infractor por el término de cinco días hábiles, para que formule sus alegatos y presente sus pruebas de descargo.

Si el Sistema obtiene de dicha audiencia alguna prueba, una vez producida, se dará a los interesados nueva audiencia por tres días hábiles. Transcurrido este período, se dictará resolución definitiva. Contra ella, cabrán los recursos ordinarios y extraordinarios previstos en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública.

La notificación de apertura del proceso se entregará junto con el recibo del derecho telefónico correspondiente.

Constituirán plena prueba del uso indebido del servicio brindado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, la información generada por su sistema de cómputo, debidamente certificada por el Director del Sistema, así como los demás medios probatorios idóneos permitidos por la tecnología y las leyes.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

ARTÍCULO 19.- Cobro. En la facturación del titular del servicio telefónico convencional o celular, el Instituto Costarricense de Electricidad incluirá la multa impuesta mediante resolución firme.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

ARTÍCULO 20.- Destino del monto.

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema 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, o se invertirá en mejorar el equipo de las instituciones afectadas y resarcir los daños y perjuicios ocasionados por el desplazamiento en falso, previa demostración.

(Así adicionado por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999.)

ARTÍCULO 21.- Vigencia

Rige a partir de su publicación.

(Así modificada su numeración por el artículo 1, inc. b) de la Ley No. 7949 del 30 de noviembre de 1999, que lo traspasa del 16 al 21.)

TRANSITORIO ÚNICO.- La relación laboral de los funcionarios actuales del Servicio 9-1-1, será asumida por el Sistema de Emergencias 9-1-1.

Quienes no deseen continuar laborando para el Sistema, podrán acogerse al pago de los derechos laborales, que les cancelará el Instituto Costarricense de Electricidad.

COMISIÓN LEGISLATIVA PLENA SEGUNDA.- Aprobado el anterior proyecto el día siete de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

Rolando González Ulloa Humberto Fuentes González  
PRESIDENTE SECRETARIO

ASAMBLEA LEGISLATIVA.- San José, a los catorce días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

COMUNÍQUESE AL PODER EJECUTIVO

Antonio Álvarez Desanti  
PRESIDENTE

Álvaro Azofeifa Astúa  
PRIMER SECRETARIO

Roberto Zumbado Arias  
SEGUNDO SECRETARIO

Casa Presidencial.- San José, a los dieciocho días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y cinco.

Revisado 4-11-98. AN.

Sanción 18-12-95

Rige 18-1-96