



112  
EMERGENCY CALL

# Mal uso del número de emergencia

Cristina Lumbreras, directora técnica, EENA

# ¿Qué es EENA?



**+1500** miembros de organizaciones públicas de **+80** países

**± 100 Organizaciones privadas**

**Universidades**

**Europarlamentarios**



## Objetivos



Divulgación de  
información



Facilitar contactos



Impulsar el cambio

# Documentos publicados por EENA



25 de septiembre de 2020  
(versión anterior 2011)



22 de junio de 2020  
(versión anterior 2012)

# ¿Qué llamadas se consideran un « mal uso »?

No  
Intencionadas

- Llamadas de “bolsillo”
- Juicio inapropiado de la situación – “olvido de llaves y no puedo entrar en casa”
- Realizadas automáticamente por dispositivos
- Problemas en la red de telefonía
- Manipulación errónea del terminal

Intencionadas

- Llamadas de información
- Bromas
- Personas con una enfermedad psiquiátrica
- Ofensivas
- Describir una situación de emergencia falsa
- Cuelgue inmediato
- Llamadas silenciosas

Dificultad  
decidir  
falsa o no

# Números en Europa

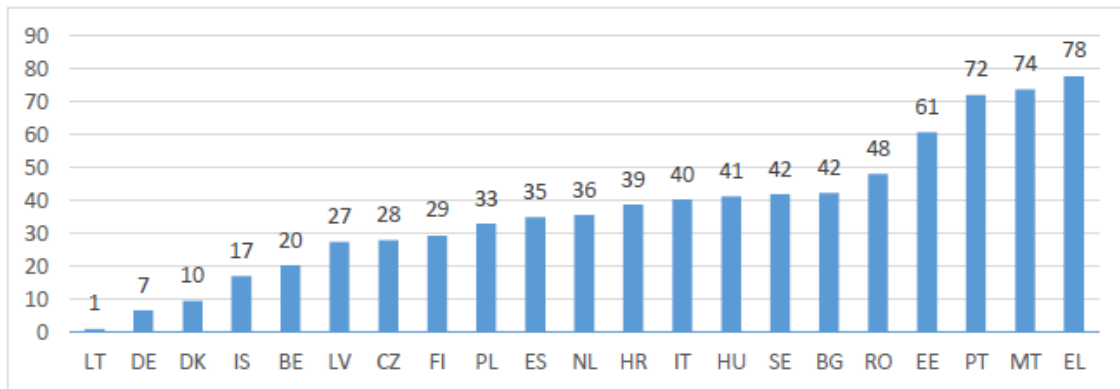


Figure 2. False calls to emergency numbers (%)

Source: Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the effectiveness of the implementation of the single European emergency number '112' – (15/12/2020)

	País		País
LT	Lituania	HR	Croacia
DE	Alemania	IT	Italia
DK	Dinamarca	HU	Hungría
IS	Islandia	SE	Suecia
BE	Bélgica	BG	Bulgaria
LV	Letonia	RO	Rumanía
CZ	Chequia	EE	Irlanda
FI	Finlandia	PT	Portugal
PL	Polonia	MT	Malta
ES	España	EL	Grecia
NL	Países Bajos		

# Medidas contra el mal uso del número de emergencia

Educación y  
comunicación

Mensaje de  
bienvenida

Cooperación con  
proveedores de  
telecomunicaciones  
y tecnología

Procedimientos de  
filtrado de llamadas

Multas y sanciones  
respaldadas por ley

No permitir  
llamadas sin SIM

# Tecnología contra el mal uso del número de emergencia

## Identificación del número del llamante

- Reincidencia
- Rellamada
- Bloqueo de línea

## Localización

- Contrastar con lo que el llamante dice
- Conocer situación posible mal uso (teléfono cerca de un colegio)

## Acceso al histórico

- Conocer si el llamante es reincidente

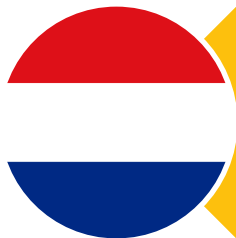
## Mensajes automáticos

- Voz
- SMS
- IVR (Respuesta de voz interactiva)

## Priorización en colas de llamada

- Situar al final de la cola al llamante reincidente
- Enrutar a otra cola la llamada

# Ejemplos:



## Países Bajos

- Formación de los operadores
- Histórico de las llamadas
- Uso de la localización del llamante



## España

- Llamadas sin SIM no permitidas
- Multas y sanciones en legislación (diferentes en cada comunidad autónoma)



## Suecia

- Campañas de comunicación sobre el uso de número de emergencia
- Mensaje automático para llamantes que realizan un mal uso





112  
EMERGENCY CALL

Cristina Lumbreras

@ [cl@eena.org](mailto:cl@eena.org)