

Breve relación de vandalismos en los telefonos públicos

JOSÉ MANUEL GARCIA MORALES

Telefónica I+D

Quién no ha ido alguna vez a llamar desde un teléfono público y se ha encontrado con algún problema que le impedía llevar a cabo la llamada; unas veces porque se traga las monedas que le introducíamos sin permitirnos la comunicación, otras porque no funcionaba, y otras porque tenía el microteléfono o la pantalla de mensajes rota. Todo lo indicado anteriormente, son solamente algunas de las muchas cosas que la gente puede encontrarse cuando acude a uno de los miles de teléfonos instalados en la vía pública y que son la consecuencia de manipulaciones a que son sometidos, muchas de las cuales se escapan a la simple observación del usuario y suponen un desprestigio para el operador del servicio telefónico. Sin embargo, detrás de todo este problema se encierra todo un mundo de picaresca, vandalismo y delincuencia, que se traduce en infinidad de horas dedicadas a la investigación y trabajo de cientos de personas que componen los departamentos de las empresas relacionadas con el servicio de telefonía pública.

Entre las manipulaciones a que se ven sometidos los teléfonos públi-

cos, se puede encontrar un amplio muestrario de acciones delictivas, donde se mezclan la inventiva con la violencia y una gran dosis de ingenio. Serían necesarios muchos metros de papel para poder mencionarlas todas y aún nos faltarían muchas que actualmente deben estar produciéndose y todavía no han sido detectadas por el personal encargado de su mantenimiento. Sin embargo intentaremos hacer una exposición variada, aunque reducida, de algunas de estas acciones, y que nos servirá de muestra para hacernos una idea del problema que supone.

Se puede hacer una subdivisión atendiendo a tres principales grupos: los actos vandálicos sin ánimo de lucro, los que sí son y los llamados fraudes.

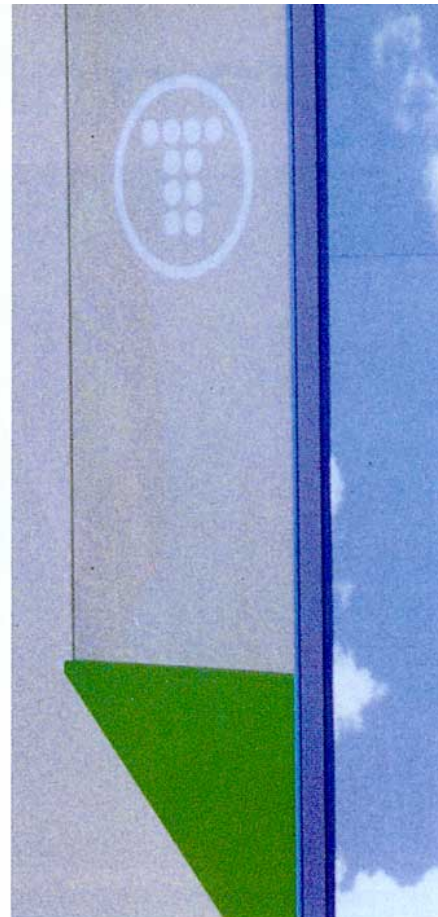
ACTOS VANDALICOS SIN ANIMO DE LUCRO

Se engloban en este apartado todos aquellos actos vandálicos realizados sobre el teléfono o la cabina donde está ubicado, cuyo objetivo es simplemente el de deteriorar o destruir sus elementos. Estas acciones, como comentaremos posteriormente, son más propias de jóve-

nes en pandillas y a veces tienen un alto componente de rebelión frente a un poder establecido, considerando a las compañías suministradoras del servicio como representantes de dicho poder. Así podemos ver cómo en numerosas manifestaciones callejeras, uno de los primeros blancos de las acciones agresivas son las cabinas de los teléfonos públicos. Ejemplos de acciones de este tipo podrían ser las siguientes: roturas de los microteléfonos o de los cristales del visualizador; rayado de la pintura, rotura de teclados, pintadas con grafitis y destrozo de cabinas ..., etc.

CON ANIMO DE LUCRO

Cuando el objetivo que les mueve a las personas a realizar actos de este tipo no es solamente la diversión, la rebeldía o similares, sino que se trata de obtener el dinero que los usuarios utilizan para realizar sus llamadas, nos encontramos con un problema más grave, pues ya no se trata de una acción esporádica de un grupo de amigos que tratan de demostrar su valor o desatar su rabia en un momento determinado, sino que se trata de





**J.M. GARCIA
MORALES**

acciones planeadas, perfectamente definidas, y que en muchas ocasiones suponen el único sustento de las personas que lo realizan, lo que las convierte en un medio de trabajo similar a cualquier otro, con sus horarios incluso establecidos.

Estas acciones pueden ser de dos tipos, según que se permita al usuario realizar la llamada o no, siendo estas últimas las que peor imagen crean a las compañías telefónicas, pues la mayoría de las veces el usuario no se percata de esta circunstancia y las considera como resultado de un mal servicio prestado, descargando incluso su ira contra el propio teléfono, pasando así a ser la agresión sobre éste doble, por una parte del delincuente y por otra del usuario.

Este tipo de actos es el que más dinero y mala imagen les supone a las compañías y en los que posiblemente se inviertan más horas de investigación. Ejemplos de este tipo de actos podrían ser los siguientes: Atasco de los canales de entrada de monedas introduciendo papeles, cigarrillos, pegamento, etc.; bloqueo de las puertas de los cajetines de devolución para evitar que el usuario pueda recuperar sus monedas; desvalijamiento de teléfonos para

manipular en su interior; robo de las huchas de recaudación de dinero, etc.

Para la realización de estas acciones se emplean todo tipo de herramientas, incluidos taladros, palancas de acero, martillos, etc., que a veces dejan inutilizado totalmente al teléfono siendo necesaria su sustitución

**Taladros, palancas de
acero, martillos, a
veces dejan inutilizado
totalmente al teléfono
siendo necesaria su
sustitución.**

por otro nuevo. La protección ante este tipo de acciones, conduce al diseño de teléfonos cada vez más blindados y más robustos, convirtiéndolos en pequeñas cajas fuertes.

FRAUDES

Se pueden considerar fraudes todos los actos encaminados a con-

seguir realizar llamadas sin coste para el usuario o con un coste menor del real. Estos actos, que suponen elevadas pérdidas de dinero a las compañías, a veces son tan sofisticados que el descubrirlos lleva mucho tiempo de dedicación exclusiva. Muchas de las veces estos fraudes son perfectamente estudiados antes de realizarlos, para lo cual se deben tener conocimientos muy exactos del funcionamiento de los teléfonos, pero muchas otras se trata de situaciones casuales producidas al operar de manera distinta a la que normalmente se debe hacer; a pesar de que en la fase de desarrollo del teléfono se realizan multitud de pruebas para evitar que se sucedan situaciones de este tipo una vez instalados en la calle. Ejemplos de tipos de fraudes pueden ser los siguientes: falsificación de monedas, llegando incluso a la fabricación de una moneda de hielo que después de realizada la llamada no dejaba más rastro que un pequeño charco en el interior del teléfono; monedas con hilo para su posterior recuperación; tarjetas que se manipulan para que no se les pueda descontar el dinero de la llamada; conexión de otros teléfonos convencionales a la línea de la cabina, etc.

Todas las acciones anteriormente expuestas y que se realizan sobre las cabinas y los terminales que en ellas se encuentran son comunes, o al menos tienen cierta similitud, con el resto de los objetos urbanos y máquinas de venta automática que pueblan las calles de nuestras ciudades. Cabría entonces preguntarse en estos casos: ¿cuáles son las causas que conducen a las personas a comportarse de manera vandálica con estos objetos?

En un primer momento se puede hacer un estudio entendiendo que

todas las acciones se corresponden con un hecho común: que se tratan de actividades delictivas. Si llegásemos a conocer un poco las causas que conducen al individuo a comportarse de una manera delictiva, podríamos más fácilmente entender porqué y dónde se producen estos hechos y nos serviría de ayuda para intentar solucionarlos. Repasando algunas de las teorías realizadas por profesionales de las ciencias sociales podemos acercarnos a estas causas:

Se considera que dentro de un sistema social existen tantos modos de acción desviados como conformistas, que se manifiestan en distinta proporción dependiendo del individuo y del grupo social en el que esté ubicado. Un sujeto se convertirá en delincuente, cuando las actividades gratificantes que obtiene al realizar un delito son mayores que las que obtiene cuando realiza acciones socialmente aprobadas, y si los juicios positivos del grupo social al que pertenece son mayores que los negativos cuando realiza dichos actos delictivos.

Sin embargo, la patología del delincuente no debe buscarse sólo en su individualidad, sino también en el medio social en el que vive, siendo en las grandes ciudades donde se produce una ruptura de lazos locales y de vínculos con el grupo primario, donde se dan las condiciones más favorables para la aparición de esta delincuencia. En la estructura de la ciudad no existe la coherencia moral y normativa que caracterizaba a las comunidades rurales, lo que ha dado origen al concepto de desorganización social.

Pero esta desorganización social no es igual para toda la ciudad, sino que las peculiaridades morales y culturales de las distintas zonas, define a ésta como un mosaico de mundos particulares, independientes unos de otros. Cada zona representa un grado específico de organización, estando en algunas



suficientemente extendida la actitud en favor del delito, lo que las convierte en espacios proclives al desarrollo de la delincuencia entre los menores; esta delincuencia muchas de la veces no tiene su principal punto de acción en dichas zonas, sino que se traslada a aquellas en donde se encuentra el poder adquisitivo más alto o se concentra mayor número de servi-

En las grandes ciudades donde se produce una ruptura de lazos locales y de vínculos con el grupo primario, se dan las condiciones más favorables para la aparición de esta delincuencia

cios, siendo en estos lugares donde mayores son las actuaciones delictivas sobre los teléfonos públicos.

Si asumimos entonces que el problema del vandalismo sobre los teléfonos públicos es un problema común al comportamiento humano dentro de un entorno psicológico y social, podríamos ahora intentar

saber cómo se trasladan estos comportamientos delictivos a este caso en particular.

Algunos fabricantes de teléfonos públicos así lo han entendido y han encargado a grupos de investigación psicológica que determinen cuáles son estas causas que llevan a las personas a actuar de esta manera. De un estudio de este tipo realizado en el Reino Unido por el Psychological Research Group bajo encargo de Landis & Gyr Communications, se sacaron una serie de conclusiones muy interesantes, que aunque no sean aplicables en todos los países al 100%, debido a las enormes diferencias de toda índole existentes entre los diferentes países (educación, política, costumbres, etc.), sí que se pueden considerar como un punto de partida para un estudio más particularizado a cada lugar.

Según este estudio, cualquier acción dañina o vandalismo, en su sentido más amplio, realizado sobre los teléfonos o cabinas públicas tiene unas connotaciones diferentes según las edades a las que se producen, pudiéndose distinguir cuatro etapas.

En la primera que podríamos denominar escolar y que abarca de los 10 a los 12 años, las agresiones se encaminan a acciones como deterioros en los microteléfonos, rotura de cristales de las

cabinas, pintura de los muebles, etc.

En una segunda etapa comprendida entre 13 y 16 años y que coincide con el descubrimiento de emociones de la pubertad, las acciones se hacen más agresivas y se encaminan a la rotura de los microteléfonos y cristales de los visualizadores, arranque de los teléfonos de sus soportes de sujeción y atascos de las ranuras de entrada de monedas y tarjetas.

La tercera etapa, situada entre los 17 y 19 años, se caracteriza porque en ella los adolescentes han progresado y llegan a fabricarse sus propias herramientas con las que poder manipular en los teléfonos. Comienzan los ataques a los recintos de recaudación con el objetivo de conseguir dinero.

Cuando la persona que se ha dedicado a la realización de hechos vandálicos supera la edad de los 19 años, puede tomar tres caminos



diferentes: pasan a realizar acciones delictivas de mayor envergadura, se convierten en ciudadanos respetuosos de las leyes o se convierten en marginados sociales que continúan realizando actos vandálicos.

De una serie de encuestas realizadas a las personas que cometían

actos de este tipo se descubrieron las motivaciones que les impulsaron a realizarlos.

La resolución del problema del vandalismo en los teléfonos públicos es de difícil solución, pues, como hemos visto anteriormente, nos encontramos con una amplia gama de acciones que obedecen a muy diversas necesidades o

ENCUESTAS SOBRE LOS DESTROZOS

LA DIVERSION: "Destrozo un teléfono para divertirme con mi gente" (17 años).

EMOCION ante los riesgos que se asumen y que le pueden elevar su reconocimiento y status dentro de la pandilla: "Si me dicen que haga algo en una cabina, se convierte en un reto para mí" (18 años).

DESCARGA DE TENSIONES: "Si acabas de enfadarte con tu pareja y alguien dice que vayamos a destrozar cabinas, porqué no hacerlo si no hay otra cosa mejor que hacer" (17 años).

FORMAS DE LLAMAR LA ATENCION: "Cuando espero a un amigo, me dedico a pintar las cabinas" (15 años).

Reacción a la **FRUSTRACION ANTE UN HECHO CONCRETO:** "Como no puedo golpear a mi madre o a mi hermano, bajo a una cabina y la destrozo" (17 años).

Sentimiento de **VENGANZA ANTE EL SISTEMA** y la sociedad como causantes de sus problemas: "No ataco a los transportes de Londres porque es un servicio público estatal pero sí a las cabinas porque son de British Telecom, una compañía privatizada para ganar dinero" (20 años).

Como medio para **ADQUIRIR DINERO:** "El teléfono es el camino más rápido para conseguir dinero a cualquier hora del día o de la noche" (20 años).

La resolución del problema del vandalismo en los teléfonos públicos es de difícil solución pues nos encontramos con una amplia gama de acciones.

motivaciones. Evidentemente solucionando el problema de la delincuencia tendríamos también solucionados la mayor parte de los problemas con que nos encontramos, pero esa es una labor que exige cambios sociales que no están en nuestras manos.

Desde el punto de vista de las compañías operadoras, para resolver o disminuir estas acciones de tipo vandálico caben dos formas de actuación. Una primera de tipo educativo que consistiría en hacer comprender a la gente las repercusiones, en algunos casos graves, que puede tener el dejar inutilizados servicios que son públicos y que pueden ser fundamentales para realizar llamadas de urgencia en momentos de extrema necesidad.

El segundo tipo de actuación supone la dedicación de los departamentos de investigación y de mantenimiento de las compañías suministradoras del servicio y de los fabricantes de teléfonos a la labor de encontrar soluciones que, manteniéndose dentro de unos costes adecuados, sean capaces de

evitar o solucionar tanto las acciones de tipo vandálico como fraudulento, con continuas modificaciones y nuevas aportaciones.

Las soluciones se encaminan a conseguir un equipo siempre dispuesto cuando se necesite.

Desde el punto de vista externo las soluciones se encaminan a encontrar materiales más resistentes, mejorar los blindajes y cerraduras de seguridad, microteléfonos

totalmente herméticos y más resistentes, etc., todo esto combinado con sistemas cada vez más completos de detección de averías y autodiagnósticos para comprobar el perfecto funcionamiento en cada momento y detectar los fraudes desde el mismo instante de su realización. En definitiva, se trata de conseguir un equipo siempre dispuesto cuando se necesite e indiferente a lo que ocurra a su alrededor. ■

J.M. GARCIA MORALES

Ingeniero Industrial por la E.T.S.I. del ICAI en 1978.

Actualmente es responsable del grupo de Práctica de Equipos dentro de la División de Mecánica y Documentación de Telefónica.

SISTEMAS DE INFORMACION

LOGICA

SISCAR-WIN 1.0

Herramienta informática para la planificación de Redes del Servicio Móvil Terrestre

Soporta, entre otras, las siguientes funcionalidades (según versiones y módulos):

- Cálculos de cobertura
- Cálculos de probabilidades
- Cálculos de tráfico
- Uso de topografía digital
- Cálculos de perfiles
- Cálculos de interferencia
- Asignación de frecuencias
- Uso de morfología digital

Para más información:

LOGICA SISTEMAS DE INFORMACION, S.A.

c/ Alcalá, 87, 4ª izda. - 28009 MADRID

Telfs.: 435 52 30 - Fax: 435 56 45

