

Jornada Anual de Regulación de Servicios de  
Comunicaciones

**REGISTRO NACIONAL  
NO LLAME**



**28 noviembre 2023**

**Lic. Sofía Pérez**

# Registro Nacional No Llame

## ¿Desde cuándo está vigente?

- En abril del 2022 fue puesto en funcionamiento.
- Creado por el artículo 181 de la ley 19996 reglamentado por el Decreto N° 132/022.

## Cuál es el objetivo?

- Proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados.

# Registro Nacional No Llame

## ¿Cómo darse de alta en el registro?

- Directamente ante las operadoras (Antel, Claro y Movistar)
- Operadoras, tiene plazo de 5 días hábiles para presentar esa información en URSEC.
- Información disponible en la Consulta del Registro Nacional No llame.

# Registro Nacional No Llame

## ¿Cuándo dejo de recibir llamadas?

- A partir de los 30 días debido a la vigencia de la Consulta del Registro Nacional No llame.
- 5 días hábiles que las operadoras tienen para presentar la información a URSEC.
- Ejemplo: Empresa realiza la Consulta del Registro No llame en el día de hoy y un usuario queda inscripto en la Consulta mañana. La empresa no estaba enterada de la inscripción y puede comunicarse hasta que en 30 días vuelva a ingresar a la consulta, a partir de ese momento ya no debería comunicarse.

# Registro Nacional No Llame

## ¿Quiénes están obligados al cumplimiento del Registro?

- Empresas que publiciten, oferten, vendan o regalen bienes y servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones no solicitados.

# Domicilio electrónico

- Sólo pueden realizar la consulta de usuarios inscriptos las empresas que tienen DOMICILIO ELECTRÓNICO en URSEC.
- Sanción
- En caso de contacto por cuenta de terceros, la responsabilidad será de quien contrate los servicios y rige tanto para quienes realicen los contactos desde el territorio nacional como desde el extranjero.



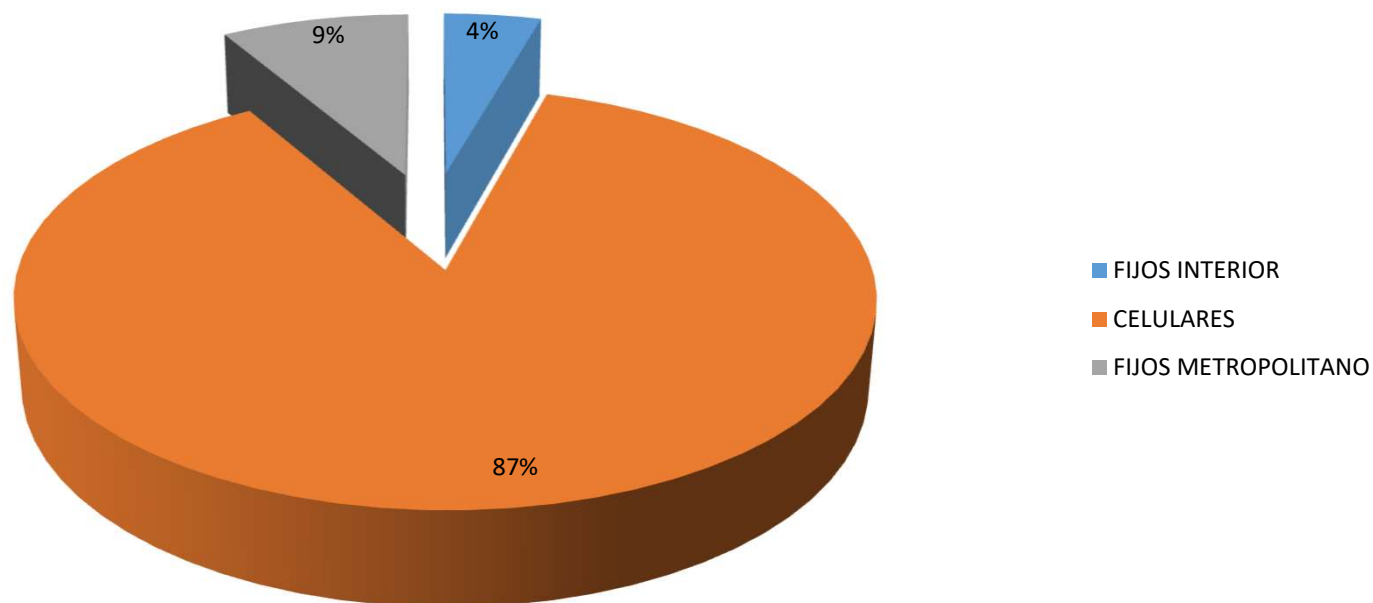
# Denuncia por incumplimiento del Registro Nacional No llame

- 100% en línea y gratuito.
- Solicita la información necesaria para identificar la llamada.
- Permite el adjunto de fotos, comentarios adicionales, número de contacto y empresa.
- Se puede realizar seguimiento.
- Comunicaciones por mail.

# Registros habilitados

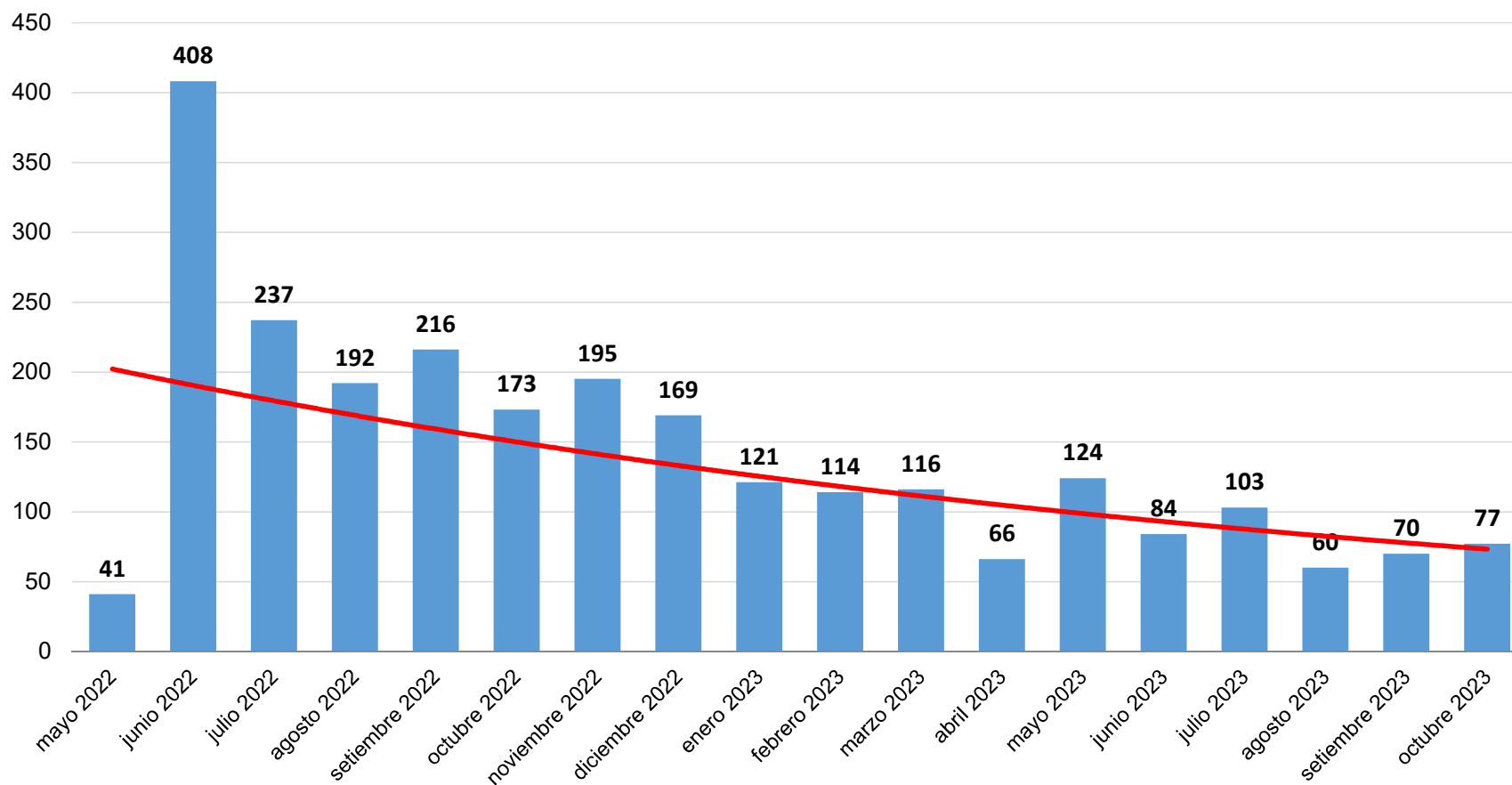
- Noviembre 2023: 264.253

**Cantidad de registros habilitados**



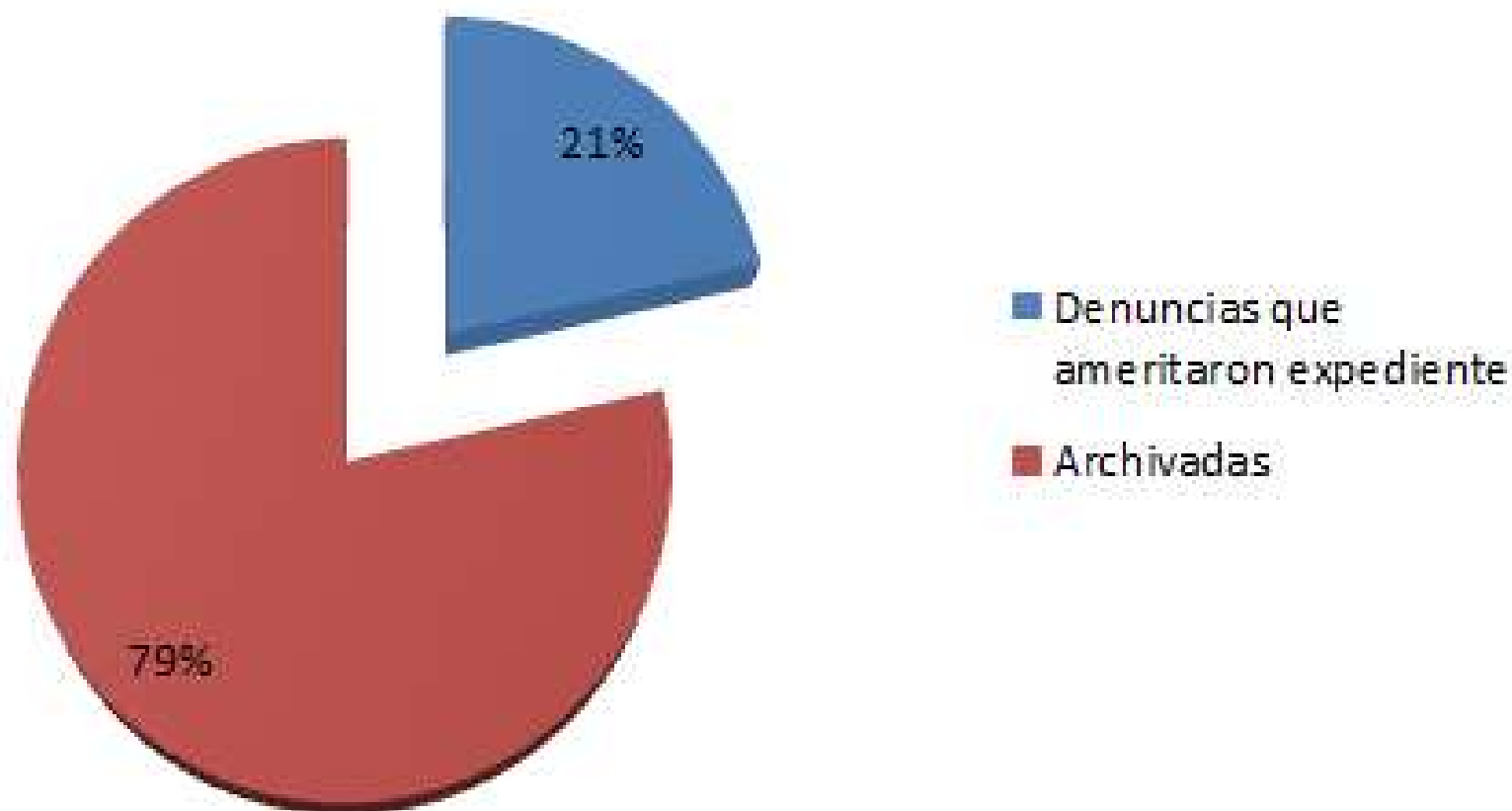


# Cantidad de denuncias



# Cantidad de Denuncias

- Noviembre 2023: 2573



# Cantidad de Denuncias

- El trámite puede archivarse o generarse un expediente electrónico. El hecho de que se cree un expediente se debe a que desde el análisis de URSEC se concluye que amerita la aplicación de una sanción.
- El resto de los trámites que no generan EE han sido archivados, esto se debe a distintos motivos

# Motivos de archivo de trámite:

- El ciudadano no ha proporcionado datos suficientes, por ejemplo
  - ☐ “no escuché quien me llamó”
  - ☐ “no atendí”
  - ☐ era una empresa que ofrecía “seguros, alarma”
- La empresa estaba en plazo para contactarse por vigencia de Consulta.
- Usuario tiene una relación contractual vigente o ha prestado su consentimiento para ser contactado.
- Los contactos están referidos a donaciones, encuestas, cobro de deudas etc.

# PARAMÉTRICA

- Dado el caudal de trámites que recibimos notamos que era fundamental la creación de una forma de cálculo unificada por lo que se creó un Protocolo de tratamiento de las denuncias y paramétrica de sanciones.

# GRACIAS!

