



CAMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

<b>CÁMARA DE DIPUTADOS</b>	
<b>MESA DE MOVIMIENTO</b>	
22 SEP 2020	
Recibido.....	1135
Exp N°.....	40288

### **PROYECTO DE COMUNICACIÓN:**

La Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe solicita al Poder Ejecutivo Provincial, para que a través del organismo que corresponda, informe a este Cuerpo con respecto al funcionamiento y desempeño del Registro "No Llame" creado por Ley Provincial N° 13.112, a saber:

- a) Informe si existe coordinación y cruzamiento de datos en el funcionamiento de los Registros "No Llame" existentes a nivel provincial y nacional.
- b) Informe la cantidad de líneas telefónicas incorporadas al día de la fecha en el Registro provincial y su fluctuación a través de los años desde el momento de su creación al día de la fecha.
- c) Informe respecto a la existencia de canales digitales aptos para la realización on-line del trámite de inclusión de una línea telefónica en el Registro "No Llame" por parte del usuario y/o consumidor.
- d) Informe la cantidad de denuncias anuales de usuarios y/o consumidores respecto al incumplimiento por parte de las empresas o de terceros que continúan contactándose con los usuarios o consumidores a pesar de encontrarse sus líneas telefónicas incluidas en el Registro "No Llame".
- e) Informe cantidad de infractores y sanciones que se han aplicado desde la Autoridad de Aplicación en forma anual por la transgresión a la normativa de la Ley Provincial 13.112.
- f) Todo otro dato que se considere de interés.-



**CAMARA DE DIPUTADOS**  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**FUNDAMENTOS**

Señor Presidente:

En el mes de Septiembre de 2010 nuestra Provincia sancionó la Ley N° 13.112 de autoría del entonces Diputado Provincial Pablo Javkin, que establece un sistema de protección para los usuarios de servicios telefónicos contra los abusos en los procedimientos de contacto realizados con fines de promoción, publicidad o propuesta de acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere.

El objetivo que persigue la norma es la defensa del consumidor y usuario de los servicios telefónicos contra la recepción muchas veces abrumadora de ofertas de servicios, o promociones no solicitadas previamente y que las empresas lanzan en forma masiva en un esfuerzo por colocar bienes y/o servicios que son comercializados por las mismas.

En tales condiciones, el consumidor y/o usuario de una línea telefónica, muchas veces se ve desbordado por la cantidad de llamados que recibe desde distintas empresas con el único objeto de convencerlo sobre las bondades de servicios o productos que nunca fueron solicitados por éste.

En más de un caso, este tipo de contacto resulta para muchas personas no sólo molesto, sino que además atenta contra el derecho a la privacidad por resultar un sistema de contacto invasivo y no solicitado.

El Registro está pensado para que cualquier persona pueda librarse de *“los abusos en los procedimientos de contacto realizados con fines de promoción, publicidad o propuesta de acceso a bienes o servicios de cualquier naturaleza y por cualquier título que fuere”*, como lo define el artículo 1 de la Ley Provincial N° 13.112; o contra cualquier *“contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados”*, como las describe el artículo 3 de la Ley Nacional 26.951.

En ambos sistemas, se brinda así una útil herramienta al usuario y/o consumidor para que éste tenga la posibilidad de bloquear o blindar su línea telefónica a este tipo de llamados.



**CAMARA DE DIPUTADOS**  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Comúnmente, este sistema de protección ideado legalmente en beneficio del usuario y/o consumidor de una línea telefónica se conoce con el nombre de *“Registro No Llame”*.

En Santa Fe, el usuario puede mediante un sencillo trámite incorporar su número telefónico al registro No Llame, y de esta forma bloquear su línea a las empresas que promocionen u ofrezcan servicios varios.

De acuerdo a información actualizada, el trámite para la registración del número, como así también cualquier reclamo relacionado con el mismo, puede hacerse en la Dirección General de Comercio Interior y Servicios de la Provincia en alguna de sus dos sedes: En la Ciudad de Santa Fe, en calle Primera Junta 2522 – Planta Alta – Tel: (0342) 4572515-4573788-4573706; o bien en la Ciudad de Rosario, en calle Mitre 930 – 3º Piso – Tel: (0341) 4721519-4721511.

El trámite también puede realizarse en nuestra Provincia, llamando al número 0800-444-0999, de lunes a viernes de 8 a 17 hs., o en las oficinas municipales de información al consumidor. También a través del siguiente enlace <http://www.santafe.gov.ar/index.php/tramites/modul1/index?m=descripcion&id=159724>

Con este sencillo trámite, el consumidor puede indicar específicamente respecto de qué rubros no desea ser molestado (Ejemplo: bancos, servicios financieros, seguros, telefonía fija o móvil, automotores, electrodomésticos, medicina prepaga, internet, etc.), exceptuando si es de su interés aquellos llamados que resulten consentidos expresamente por el usuario, como por ejemplo, las comunicaciones con empresas con las que mantiene una relación contractual, las llamadas sin fines de lucro, las que no tengan objetivos comerciales o publicitarios, etc.

Vale recordar que cuatro años después de la sanción de la Ley Provincial, más precisamente en el mes de Julio de 2014, se sancionó la Ley Nacional Nº 26.951 que siguiendo la tendencia y bajo el mismo espíritu de la Ley Provincial, estableció el Registro No Llame a nivel Nacional.



**CAMARA DE DIPUTADOS**  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Este Registro Nacional funciona en el ámbito de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales dependiente de la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión Registral de la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación, pudiendo realizarse el trámite de bloqueo de la línea a empresas y oferentes de distintos servicios y bienes no solicitados en el enlace [http://www.nollame.gob.ar/paso\\_a\\_paso.html](http://www.nollame.gob.ar/paso_a_paso.html)

Luego de la sanción de la Ley Nacional, y transcurrido un término de tiempo razonable, resulta oportuno evaluar el desempeño y funcionamiento actual del sistema a los fines de analizar eventuales cambios normativos.

Resulta también de importancia analizar si existe una coordinación en el funcionamiento entre ambos Registros (Nación y Provincia), de manera tal de facilitar la inscripción del usuario y el consumidor para que el trámite de inscripción de una línea en cualquiera de los dos registros, conlleve el anoticiamiento en el otro.

Asimismo resulta fundamental a los fines de analizar eventuales modificaciones normativas, observar el desempeño y funcionamiento que a lo largo del período de tiempo transcurrido desde la creación del Registro hasta la actualidad, éste ha tenido.

Por lo antes expuesto, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de Comunicación.

Ariel Bermúdez  
Diputado Provincial