



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Informe

Número:

Referencia: EX-2023-96866276-APN-AAIP - Anexo IV

Anexo IV

Procedimiento relativo a las denuncias por presunto incumplimiento a la Ley N° 26.951 y de apertura y gestión de actuaciones administrativas

1. **Procedimiento relativo a las denuncias por incumplimiento a la Ley N° 26.951** Las denuncias interpuestas por las personas titulares o usuarias del servicio de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, por presuntas infracciones a la Ley N° 26.951, se gestionan de conformidad con el siguiente procedimiento.

1. a. Interposición de una denuncia

La persona titular o usuaria que haya registrado su línea o flota en el Registro Nacional “No Llame” podrá interponer denuncia por presuntas infracciones a la Ley N° 26.951. Para ello, deberá ingresar al sitio web <https://nollame.aaip.gob.ar> y validar su identidad a través del RENAPER o de Mi Argentina o del mecanismo que oportunamente se determine.

Asimismo, deberá consignar los campos del formulario provisto, de conformidad con artículo 10 del Decreto N° 2501/2014 (Nombre y apellido completos; Tipo y número de documento; Número de teléfono registrado en el Registro Nacional No Llame; Día y hora de la llamada que motiva la denuncia; Número de teléfono del denunciado, si lo conociera; Empresa, marca, concesionaria o agente a quien corresponde la llamada que motiva la denuncia; Otros requisitos que la Autoridad de Aplicación considere pertinentes).

La denuncia puede interponerse las VEINTICUATRO (24) horas del día, completando el formulario disponible al efecto.

1. b. Admisibilidad

La denuncia será admisible siempre que reúna los requisitos enunciados en el punto anterior y hayan transcurrido

TREINTA (30) días corridos desde la solicitud de alta de la línea en el Registro Nacional “No Llame”.

El sistema de gestión de denuncias no admitirá aquellas que incumplan los requisitos reglamentarios dispuestos en el artículo 10 del Decreto N° 2501/14, o bien resultaren incongruentes, o versaren sobre alguno de los supuestos exceptuados por el artículo 8° de la Ley N° 26.951.

2- Apertura y gestión de actuaciones administrativas

Las denuncias admisibles y válidas serán agrupadas por sujeto denunciado y formarán parte de las actuaciones administrativas que corresponda iniciar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley N° 26.951.

2. a. Pauta para la apertura de actuaciones

La apertura de actuaciones se dispondrá respecto de las personas humanas o jurídicas que reunieren un mínimo de CIEN (100) denuncias en su contra, y podrán acumularse en un mismo expediente administrativo hasta un máximo de QUINIENTAS (500) denuncias.

La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales podrá, previo informe fundado, seguir una pauta diferente en relación a la cantidad de denuncias acumuladas, siempre que medie justa causa.

En el caso en que las personas denunciadas no acumulen el mínimo de CIEN (100) denuncias en su contra, la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales les informará, con una periodicidad anual, la cantidad de denuncias acumuladas con la finalidad de que adecuen su conducta a las pautas establecidas por la Ley N° 26.951 y sus normas complementarias. Las denuncias acumuladas no serán desestimadas pese a no alcanzarse el mínimo previsto en la norma.

La acumulación de expedientes solo procederá en la medida en que la sumatoria de sus denuncias no supere las QUINIENTAS (500) y siempre cuando las actuaciones admitan un impulso simultáneo por encontrarse en el mismo estado procesal.

2.b. Procedimiento

Las actuaciones administrativas que se inicien seguirán el procedimiento establecido en el artículo 31, apartado 3, de la reglamentación de la Ley N° 25.326, aprobada por el Decreto N° 1558/01.

Junto con la intimación a cada denunciado, se acompañará una planilla con el detalle de las denuncias recibidas. Dicha planilla contiene, entre otra información, la fecha de alta de las líneas en el Registro Nacional No Llame, la cual resulta inobjetable por las empresas denunciadas por tratarse de información fehaciente que surge de los registros del organismo.

2.c. Admisibilidad de los listados de llamadas salientes

Para acreditar el cumplimiento de la Ley N° 26.951, la documentación presentada por la empresa sumariada debe permitir su cotejo. A esos efectos deberá presentarse conforme el siguiente formato: archivo de texto (*.txt) o archivo de Valores Separados por Coma (*.csv). Los mismo pueden contener, únicamente, números telefónicos y fechas.

Este listado de llamados debe contener DOS (2) columnas: una identificando número telefónico, con una longitud de DIEZ (10) dígitos, según el formato indicado por la Resolución N° 46/97 de la entonces Comisión Nacional de

Telecomunicaciones; y otra columna identificando fecha, con el formato YYYY-MM-DD, según el estándar ISO 8601 «Elementos de datos y formatos de intercambio — Intercambio de información — Representación de fechas y horas».

Los únicos canales habilitados para la presentación de la documentación serán a través del correo electrónico datospersonales@aaip.gob.ar o de forma presencial en las oficinas del Organismo sito en Av. Julio A. Roca 710, piso 2° (Mesa de entradas), de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 15:00 horas. Se tendrá por no presentada la información aportada mediante *links*, enlaces externos, archivos de *Drive* o *WeTransfer*.

En caso de ser archivos o documentación de gran volumen, la misma puede ser aportada mediante *pendrive* en las oficinas de este Organismo. De ser necesario, se pueden comprimir con formato zip (*.zip), siempre y cuando los archivos que contengan cumplan con los requisitos anteriormente mencionados.

Aquella documentación que sea aportada sin cumplir con los requisitos indicados, será rechazada *in limine*.

3. Pautas para los contactos realizados en el marco de la excepción prevista en el artículo 8°, inciso d), de la Ley N° 26.951.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 8° del Decreto N° 2501/2014 Reglamentario de la Ley N° 26.951, se entenderá que las llamadas son realizadas en forma y horarios razonables si éstas se efectúan en días hábiles de 9:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 21:00 horas, o los días sábados de 9:00 a 13:00 horas.