

NUEVAS DISPOSICIONES SUBTEL PARA COMUNICACIONES MASIVAS

El pasado 5 de junio se publicó la Resolución N°1.031 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) que **ordena y restringe el uso de ciertos números telefónicos para comunicaciones masivas**, especialmente llamadas, mensajes o contactos automatizados o masivos.

1. ¿Qué cambia respecto del número 600?

Antes se había definido que las **comunicaciones masivas solicitadas** podían usar numeración **600 XXX XXXX**.

Ahora SUBTEL precisa que el número **600** solo puede usarse para comunicaciones masivas que estén **directamente vinculadas a algo que la persona pidió o contrató expresamente**.

Por ejemplo, sí podría usarse para:

- Informar sobre un servicio que el cliente ya contrató;
- Confirmar una gestión solicitada;
- Entregar información relacionada con una prestación requerida por el usuario.

Pero **no debería usarse el 600** para comunicaciones cuyo objetivo principal sea:

- Ofrecer productos nuevos;
- Promocionar servicios adicionales;
- Vender beneficios complementarios;
- Contactar al usuario por algo distinto de lo que pidió o contrató.

En simple: **el 600 queda reservado para comunicaciones masivas “solicitadas” o vinculadas a una relación previa clara, no para marketing general**.

2. ¿Qué tipo de comunicaciones incluye?

La resolución dice que comprende comunicaciones:

- Verbales;
- Escritas;
- Pregrabadas;
- Generadas por inteligencia artificial;
- Automatizadas o masivas.

Es decir, no se limita solo a llamadas tradicionales. También puede alcanzar otros formatos de contacto masivo.

3. ¿Qué pasa con el Estado?

La Resolución crea una nueva categoría especial para las **comunicaciones masivas originadas por órganos de la Administración del Estado**.

Para esas comunicaciones se asigna un nuevo bloque de numeración: **702 XXX XXXX**

En simple: cuando un órgano del Estado haga comunicaciones masivas, deberá usar numeración **702**, de manera que el usuario pueda identificar que se trata de una comunicación estatal.

4. ¿Desde cuándo rige?

Hay dos plazos:

- La nueva definición del uso del **600** rige **desde la publicación en el Diario Oficial**, es decir, desde el **5 de junio de 2026**.
- La obligación asociada al nuevo número **702** para comunicaciones del Estado entra en vigencia **270 días después de la publicación**, aproximadamente a comienzos de marzo de 2027.

5. ¿Por qué importa para empresas?

Para empresas de retail, servicios, cobranza, telecomunicaciones, bancos, seguros, marketplaces u otros actores que hacen contacto masivo con clientes, lo relevante es que **no todo contacto masivo puede canalizarse por numeración 600**.

La clave será distinguir:

- **Comunicación informativa solicitada o vinculada a un contrato vigente**: podría usar 600.
- **Oferta comercial, venta cruzada, promoción o contratación de algo nuevo**: no debería usar 600 bajo esta nueva definición.