

**Jornada Anual de Regulación de
Servicios de Comunicaciones**

**REGISTRO NACIONAL
NO LLAME**

**PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS
DENUNCIAS Y PARAMÉTRICA DE SANCIONES**

28 noviembre 2023

Ec. Gonzalo Balseiro

Registro Nacional No Llame

Art. 181 Ley 19.996

- Crea en URSEC, el Registro Nacional "No llame".
- Objeto:
 - Proteger a los titulares o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades de abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados a través de los mismos.
- Usuarios:
 - Toda persona física o jurídica, consumidor o usuario de un servicio de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, que manifieste su voluntad de no ser contactada, la que deberá inscribirse en el Registro Nacional "No llame".
 - Podrá realizar la denuncia por incumplimiento de la presente ley ante la URSEC, quien podrá aplicar las sanciones que entienda pertinentes conforme a lo previsto en el artículo 89 de la Ley N° 17.296, de 21 de febrero de 2001
- Sujetos Alcanzados:
 - Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, los que no podrán dirigirse a ninguno de los inscriptos en el Registro Nacional "No llame".

Registro Nacional No Llame

Art. 181 Ley 19.996

- Procedimiento a seguir por los sujetos alcanzados:
 - Deberán consultar las inscripciones y bajas producidas en el citado registro a efectos de no incurrir en las conductas antes referidas.
 - Previamente deberán registrarse en el Registro de Personas y Empresas de URSEC para poder consultar el Registro Nacional "No llame"
 - Quedan exceptuadas, las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente, siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario.

Decreto 132/022

- Establece con más detalle algunos de los procedimientos y reglamenta el Art. 181 de la Ley N° 19.996.

Registro Nacional No Llame

Criterio general de aplicación del análisis de las denuncias y la aplicación de sanciones en el marco de la normativa del Registro “No Llame”.

- Las denuncias presentadas a través del trámite en línea desarrollado, y que tengan mérito para poder llegar a una sanción, serán procesadas de forma conjunta para cada agente involucrado, en periodos bimestrales y fijos para cada año.

Periodo bimestral de control	Fecha control
Enero-febrero	1/3
Marzo-abril	2/5
Mayo-junio	1/7
Julio-agosto	1/9
Setiembre-octubre	1/11
Noviembre-diciembre	2/1

Registro Nacional No Llame

Criterio y mecanismo de las sanciones

1) En caso que un agente **cometa alguna falta por primera vez**, el criterio de sanción será el siguiente:

- En caso de cometer hasta 3 faltas en el periodo bimestral de control, corresponderá una sanción de Observación.
- En caso de cometer entre 4 y 6 faltas en dicho período, corresponderá una sanción de Apercibimiento.
- Para el caso que dicho agente cometa 7 o más faltas en dicho periodo, recibirá directamente una sanción de Multa.

1 a 3 faltas iniciales	Observación
4 a 6 faltas iniciales	Apercibimiento
7 o más faltas	Multa

Registro Nacional No Llame

Criterio y mecanismo de las sanciones (cont.)

2) En caso que un agente **cometa alguna falta en un periodo determinado por segunda vez**, teniendo por tanto antecedentes en algún periodo bimestral anterior, sea porque cometió las faltas en un periodo consecutivo anterior o no, y habiendo recibido una sanción de Observación las faltas cometidas con anterioridad, la sanción correspondiente para el presente periodo se establecerá de la siguiente forma:

- En caso de cometer entre 1 y 3 faltas en el período, recibirá una sanción de Apercibimiento.
- En caso que dicho agente cometa 4 o más faltas en el periodo, recibirá directamente una sanción de multa.

1 a 3 faltas iniciales	Apercibimiento
4 o más faltas	Multa

3) En **caso general** que un agente ya hubiera recibido sanciones de Observación, Apercibimiento, o en el caso que en algún período ya hubiera cometido 7 o más faltas en periodos anteriores, el **criterio general de aplicación de multas será para todas las faltas que hubiera cometido** sin tener en cuenta las deducciones de los casos anteriores

Registro Nacional No Llame

Paramétrica general para el cálculo de monto de multas acumuladas por los agentes que comenten faltas pasibles de dicha sanción.

- **Valor de la multa: 1 UR por cada falta**, la que podrá ser aumentada en función de la gravedad y la reincidencia de la infracción o del infractor.
- **Gravedad:** la misma tendrá un componente en el monto final de la multa, en la medida que en un periodo de control se verifique una multiplicidad de faltas por infracción al criterio establecido por la normativa del Registro Nacional No Llame. De este modo, la gravedad se establece con el siguiente criterio:

Cantidad de faltas por periodo bimestral	Cada falta individual adiciona al valor de la multa individual (1 UR):
Entre 1 y 9 faltas	0 UR adicional por cada falta entre 1 y 9
Entre 10 y 19 faltas	0,25 UR por cada falta entre 10 y 19
Entre 20 y 29 faltas	0,5 UR por cada falta entre 20 y 29
Entre 30 y 39 faltas	0,75 UR por cada falta entre 30 y 39
Entre 40 y 100 faltas	1 UR por cada falta entre 40 y 100
Más de 100 faltas	2 UR por cada falta posterior a la falta 100

Registro Nacional No Llame

Paramétrica general para el cálculo de monto de multas acumuladas por los agentes que comenten faltas pasibles de dicha sanción.

- **Reincidencia:** a efectos de ponderar la reincidencia del agente que comete faltas, se considerará que cuando un agente haya cometido faltas en un periodo inmediato anterior al que se analiza, y haya recibido sanción de Multa en dicha situación, recibirá una adición de un 10% al monto total de las multas que correspondieran para el periodo analizado.

La reincidencia no aplicará cuando la comisión de faltas de periodos anteriores se hubiera verificado en periodos no inmediatos anteriores al analizado.

- **Sanción por no inscripción para consultar el Registro No Llame:** en caso que el agente responsable no esté registrado en el *Registro de Personas y Empresas de URSEC* que lo habilita para realizar la consulta del Registro No Llame, recibirá una sanción adicional de 2 UR, independientemente de la sanción aplicada por la falta a la realización de llamadas no autorizadas.

La sanción será de 4 UR para el caso de reincidencia por la falta correspondiente al no registro, independientemente del tiempo transcurrido desde la sanción inicial.



Comentarios y consultas

Ec. Gonzalo Balseiro



GRACIAS!

Ec. Gonzalo Balseiro