

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Expediente: N° 2023-71-1-0001304

Resolución: N° 275/2023

Acta: N° 41/2023

Montevideo, 19 de octubre de 2023.

VISTO: El artículo 181 de la Ley No. 19.996, de 3 de noviembre de 2021, y su Decreto reglamentario N°132/022 de 21 de abril de 2022.

RESULTANDO: I. Que dicha norma legal y su correspondiente reglamentaria, regulan el Registro No llame creándolo en el ámbito de esta Unidad Reguladora;

II. Que el mencionado Registro tiene por objeto proteger a los titulares o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados;

III. Que de acuerdo al marco normativo reseñado, a URSEC le corresponde llevar el registro, controlar el cumplimiento de la norma, tramitar las denuncias por parte de los registrados y adoptar las medidas correspondientes para el caso de vulneración de las mismas;

IV. Que conforme viene de exponerse, es cometido legal de URSEC la adopción de las medidas correctivas y sancionatorias para el caso de incumplimiento por parte de quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios, utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones en cualquiera de sus modalidades, a quienes se encuentren inscriptos en el Registro Nacional "No llame" o lo hagan fuera de los horarios habilitados por la normativa;

V. Que el régimen sancionatorio a aplicar de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 181 de la Ley N° 19.996 de 3 de noviembre de 2021, es el establecido por el artículo 89 de la Ley N° 17.296 de 21 de febrero de 2001, el cual dispone que la comisión de infracciones dará lugar a la aplicación de sanciones, las cuales se graduarán según su gravedad y considerando la existencia o no de reincidencia.

CONSIDERANDO: I. Que la aplicación de lo explicitado precedentemente, propende a asegurar la debida objetividad y seguridad jurídica, a fin de minimizar la discrecionalidad que existe en el derecho administrativo sancionador;

II. Que a tales efectos, corresponde fijar criterios generales de aplicación para el análisis de las denuncias, el tratamiento de las mismas y mecanismos para aplicar sanciones, así como una paramétrica general para el cálculo de las multas, cuando correspondan.

ATENTO: A lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por la Ley N°17.296 de 21 de febrero de 2001 en la redacción dada por la Ley N°19.889 de 9 de julio de 2020, la Ley N° 19.996 de 3 de noviembre de 2021 y su Decreto reglamentario N° 132/022 de 21 de abril de 2022.

LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

- 1°. Apruébase el Protocolo de actuación del “Registro No Llame”, el que comprende la paramétrica para el cálculo de las sanciones de multas, contenidos en el Anexo I, el que forma parte de la presente Resolución.
- 2°. Publíquese en el Diario Oficial y en el sitio web institucional de esta Unidad Reguladora.
- 3°. Pase por su orden a Secretaría General y Gerencia de Regulación Jurídica y Económica a sus efectos

Firmado por: Dra. Mercedes Aramendía, Presidenta

Dr. Joaquín Langwagen, Secretario General

ANEXO I

Régimen de sanción Registro “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 períodos bimestrales y fijos para cada año. Esto implica el acordonamiento de los expedientes referidos, ello conforme al art. 61 del Decreto 500/991.

Los controles bimestrales tendrán fecha de cierre el primer día del mes siguiente al del bimestre correspondiente, comprendiendo en cada control los expedientes que se hubieren iniciado en el bimestre cerrado, de acuerdo al siguiente cronograma:

Período 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

Criterio de las sanciones.

A los efectos de aplicar las sanciones correspondientes, el criterio para su aplicación será el siguiente:

Toda persona física o jurídica que publicite, oferte, venda o regale bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, en contravención con lo establecido en el Artículo 181 de la Ley N° 19.996 de 3 de noviembre de 2021, y su Decreto reglamentario N° 132/022 de 21 de abril de 2022, podrá recibir una sanción por parte de URSEC, en concordancia con lo establecido por el Artículo 89 de la Ley N° 17.296 de 21 de febrero de 2001, la que se graduarán de acuerdo al siguiente cuadro:

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

Se entiende por “faltas iniciales” cada una de las denuncias recibidas vía trámite en línea de URSEC que puede ser pasible de sanción de acuerdo a la Ley, incluyéndose – para el caso de tratarse de una única denuncia – cada una de las llamadas recibidas por el usuario inscripto en el Registro.

Mecanismo de aplicación de 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 período 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 período, recibirá directamente una sanción de *Multa*, de acuerdo al siguiente criterio:

Del total de faltas, en virtud de ser primario, y habiendo correspondido aplicar *una Observación por las 3 primeras*, y *un Apercibimiento por las 3 siguientes*, sólo serán contabilizadas para aplicar multas en esta situación, el total de faltas cometidas disminuidas en 6 unidades.

Total de faltas contabilizadas para aplicar multas en la primera instancia de sanción = Total de faltas cometidas en el período menos 6

2) En caso que un agente cometa alguna falta en un período determinado **por segunda vez**, teniendo por tanto antecedentes, sea porque cometió las faltas en un período consecutivo anterior o no, y habiendo recibido una sanción de *Observación las faltas cometidas con anterioridad*, la sanción correspondiente para el presente período 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 período, recibirá directamente una sanción de multa, de acuerdo al siguiente criterio:

Del total de faltas, en virtud de haber tenido en algún período anterior una sanción de *Observación*, y habiendo correspondido aplicar un *Apercibimiento por las 3 primeras faltas*, sólo serán contabilizadas para aplicar multas en esta situación, el total de faltas cometidas disminuidas en 3 unidades.

Total de faltas contabilizadas para aplicar multas en la primera instancia de sanción = Total de faltas cometidas en el período menos 3

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 períodos 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.

La aplicación de las multas se realizará de acuerdo a la paramétrica definida a continuación.

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

- 1) **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.
- 2) **Gravedad:** la misma tendrá un componente en el monto final de la multa, en la medida que en un período 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 período 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

- 3) **Reincidencia:** a efectos de ponderar la reincidencia del agente que comete faltas, se considerarán los casos en que exista acto administrativo imponiendo sanción. La sanción pecuniaria a imponer recibirá una adición de un 10% al monto total.
- 4) **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.