



GACETA OFICIAL

DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY

Dirección Superior: Gabinete Civil de la Presidencia - Palacio de Gobierno - Dirección y Administración: Dirección de Publicaciones Oficiales - Avda. Stella Maris c/Hernandarias - Telefax 497 855 - ASUNCION - PARAGUAY

NUMERO 152 (BIS)

Asunción, 9 de agosto de 2000

EDICION DE 4 PAGINAS

SECCION DESPACHO E INFORMACIONES

S U M A R I O

● Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

Resolución N° 328/2000

Reglamento de Protección al Usuario

Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
RESOLUCION N° 328/2000.- POR LA CUAL SE APRUEBA
EL REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO.

Asunción, 19 de mayo de 2000.

VISTO: El Interno N° AJ 227/2000 del 18 de mayo de 2000, presentado por la Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO: La necesidad de adoptar un procedimiento administrativo en razón de los reclamos ya efectuados ante la CONATEL, para resolver en la brevedad posible la misma, por lo que es necesario contar con un reglamento que establezca el trámite administrativo de quejas y reclamos, en el cual se contemplen los derechos y obligaciones de los usuarios, y el régimen sancionatorio para los operadores, y de todos los que en una u otra manera se encuentran relacionadas con el Ente Regulador CONATEL.

Cabe destacar que, con anterioridad al presente reglamento, no existía ningún tipo de procedimiento con un departamento propio para ello, ni plazos definidos que dispongan el resguardo del cumplimiento de las debidas garantías para la solución rápida y eficaz de los reclamos de los usuarios ante las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Que, CONATEL como Ente Regulador, mediante el presente Reglamento, pretende que las empresas operadoras atendiendo al nuevo contexto de apertura del mercado de servicios de telecomunicaciones, inviertan recursos para mejorar la atención y solución a los reclamos de sus usuarios.

POR TANTO: El Directorio de CONATEL, en sesión ordinaria del 19 de mayo de 2000, Acta N° 018/2000, y de conformidad a las disposiciones legales previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

Art. 1° Aprobar el Reglamento de Protección al Usuario.

Art. 2° La Presidencia del Directorio a través de sus organismos técnicos y jurídicos velará por el cumplimiento de los procedimientos establecidos, y hará cumplir las disposiciones vigentes en la materia.

Art. 3° Publicar en la Gaceta Oficial.

Art. 4° Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

ING. VICTOR A. BOGADO G.
Presidente del Directorio

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

Título REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE USUARIOS PARA QUEJAS Y RECLAMOS

EXPOSICION DE MOTIVOS.

Una de las funciones de la CONATEL, es la de resolver en la instancia administrativa las acciones interpuestas por usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones o terceros interesados, conforme así lo establece el Art. 18, Inc. (O), de nuestra Ley de Telecomunicaciones.

Ante dicha circunstancia, se torna imprescindible adoptar un procedimiento administrativo en razón de los reclamos ya efectuados ante la CONATEL, para resolver en la brevedad posible los mismos, por lo que se hace necesario contar con un reglamento que establezca el trámite administrativo de Quejas y Reclamos, en el cual se contemplen los Derechos y Obligaciones de los usuarios y el régimen sancionatorio para los operadores, y de todos los que de una u otra manera se encuentran relacionados con el Ente Regulador CONATEL.

Es importante destacar, que con anterioridad al presente reglamento, no existía ningún tipo de procedimiento con un departamento propio para ello, ni plazos definidos que dispongan el resguardo del cumplimiento de las debidas garantías para la solución rápida y eficaz de los reclamos de los usuarios ante las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

En los servicios públicos se advierte la necesidad de que el Estado, a través de sus instituciones, garanticen en la práctica la aplicación de mecanismos o procedimientos legales para que el usuario pueda ejercer plenamente sus derechos. En ese orden de cosas, todo procedimiento para beneficio del usuario debe considerar los principios de pluralidad de instancias, respecto al debido proceso y deben estar organizados de manera eficiente, con plazos legales definidos para resolver los reclamos que se sometan a su consideración y velar para que el usuario pueda acceder a aquellos sin costo alguno.

En ese sentido, la CONATEL, como ente regulador, mediante el presente reglamento, pretende que las empresas operadoras atendiendo al nuevo contexto de apertura del mercado de servicios de telecomunicaciones, inviertan recursos para mejorar la atención y solución a los reclamos de sus usuarios.

REGLAMENTO

Artículo 1°: PRINCIPIOS A TENER EN CUENTA PARA LA ATENCION DE LOS USUARIOS.

En la tramitación de los procedimientos de atención y resolución de los reclamos de usuarios, regirán los siguientes principios:

PRINCIPIO DE CELERIDAD: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y resueltos sin exceder al plazo fijado para los mismos.

PRINCIPIO DE ECONOMIA PROCESAL: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y resueltos tendiendo a una reducción de los actos procesales, pero sin afectar el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran.

PRINCIPIO DE SIMPLICIDAD: Los procedimientos de reclamos de usuarios deberán ser atendidos y resueltos con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos al expediente y la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

PRINCIPIO DE LA NO DISCRIMINACION: En los procedimientos de reclamos, no se discriminará entre los usuarios de distintos servicios y aun las similares, evitando así que la desigualdad entre los usuarios afecte el desarrollo o el resultado del procedimiento.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD: Los órganos establecidos en los procedimientos de reclamos como competentes para la tramitación de los reclamos, son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad que les compete a las empresas operadoras.

PRINCIPIO DE GRATUIDAD: Los procedimientos de reclamos de usuarios se conducirán de manera gratuita.

PRINCIPIO DE PRESUNCION DE VERACIDAD: En el procedimiento de reclamo de los usuarios, se presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio.

PRINCIPIO DE LA ELIMINACION DE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS: Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer.

PRINCIPIO DE SUBSANACION: En el procedimiento de reclamo del usuario, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio.

PRINCIPIO DE VINCULACION Y FORMALIDAD: Las normas procesales y las formalidades contenidas en la presente normativa, son de carácter imperativo, sin embargo, se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento.

PRINCIPIO DE EQUIDAD: En los reclamos similares, deberá adoptarse la misma determinación en todas ellas.

Artículo 2º: AUTORIDAD DE APLICACION.

La autoridad de aplicación del presente reglamento es la CONATEL, en calidad de Segunda Instancia a través del Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos, que es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los usuarios, y que ante el incumplimiento del mismo, aplica las sanciones correspondientes.

Artículo 3º: OBJETIVO.

El objetivo principal del presente reglamento es dar curso e impulsar las quejas y reclamos de los usuarios efectuados ante las empresas operadoras y ante la propia CONATEL, así como también fiscalizar el procedimiento administrativo de la Empresa o institución en la cual se produjo el motivo del reclamo, siempre y cuando el mismo tenga relación con la queja o reclamo respectivo. Regirá la actuación de la CONATEL a través de su Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos.

Artículo 4º: DIFUSION.

La vigencia del presente reglamento será publicado en un diario de gran circulación de la capital, y difundido en lugares visibles para el usuario a través de carteles o afiches de orientación en todas las oficinas de atención al usuario de las empresas operadoras. La publicación versará sobre:

El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo.

Los requisitos y el plazo para la presentación del reclamo y recursos.

La dependencia competente para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del reclamo.

Los medios y mecanismos probatorios necesarios para la solución de los reclamos.

La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del reclamo.

La indicación del plazo que le asiste al usuario para presentar el recurso ante el Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos de la CONATEL.

Artículo 5º: REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS.

Todos los reclamos que presenten los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

El nombre y apellido y el dato del documento legal de identificación del usuario.

Constitución de un domicilio dentro de la Capital, en caso de residir en el Interior del País.

Número de servicio o del contrato de abonado si existiere.

Indicación del concepto reclamado, acompañándose copia de la contestación del operador al reclamo efectuado en dicha instancia, o a falta de éste, constancia de la presentación del reclamo.

Firma y aclaración.

En el caso de los usuarios que no sean abonados se deberá adjuntar al reclamo copia de la última factura de prestación de servicio que hubiere recibido.

Artículo 6º: ALCANCE

Esta normativa será de aplicación obligatoria, para todos los operadores, que presten servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 7º: VIA PREVIA OBLIGATORIA ANTE LAS EMPRESAS OPERADORAS.

La vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras es obligatoria y de responsabilidad del órgano a las que ellas asignen competencia para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas operadoras son las responsables ante los usuarios y la CONATEL. Así mismo, no se admitirá reclamos de usuarios que no tengan la constancia de haber reclamado previamente ante la Empresa operadora, la que se halla obligada a expedirla. El usuario por su parte, carga con la responsabilidad de presentar al operador una constancia de haber recurrido ante la CONATEL, en especial para que el operador cumpla con el artículo 21º.

Artículo 8º: SUJETOS ACTIVOS.

Pueden interponer los reclamos y recursos administrativos, los abonados titulares o usuarios. Se consideran usuarios, indistintamente a todos aquellos que aún sin ser abonado titular del servicio objeto del reclamo, queda acreditado mediante la presentación del recibo objeto del reclamo o de la última factura que hubiere con autorización escrita del titular, en los casos en que se deba probar la calidad de sujeto activo. Así mismo, las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones y las asociaciones de usuarios, con poder suficiente para actuar, se consideran usuarios para los efectos del reclamo.

Artículo 9º: DERECHOS DE LOS USUARIOS

Son derechos básicos del usuario:

Ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección, diligencia y obtener respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento.

Que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, y que le sea entregado gratuitamente y por única vez, el detalle del uso del servicio prestado, por el cual se paga.

Acceder a una adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en general.

Acceder a los órganos judiciales y administrativos, con vistas a la prevención o reparación de daños causados por prestadores.

El reclamo efectuado deberá estar concluido en un plazo máximo de 25 días hábiles, contados a partir de la presentación, salvo que se requiera de informes de otras esferas para dictar resolución.

Artículo 10º: OTROS DERECHOS

Los derechos previstos en este Reglamento no excluyen otros derechos reconocidos por Tratados, Convenios Internacionales ratificados por Paraguay, Leyes Nacionales, Reglamentos expedidos por autoridades administrativas competentes, y también aquellos que derivan de los principios generales del derecho, su analogía, costumbres o equidad, siendo su enumeración meramente enunciativa.

Artículo 11º: DEFENSA SIN ABOGADO.

No es obligatoria la intervención de Abogado, salvo decisión del reclamante si lo creyere necesario. En ese caso, el usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo.

Artículo 12º: DERECHOS Y GASTOS DE PROCEDIMIENTO.

Los reclamos interpuestos y demás recursos que se interpongan dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento, no estarán condicionados para su atención a pago alguno.

Artículo 13º: PAGO Y CONDICIONAMIENTO DEL RECLAMO.

Los operadores no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. En ningún caso mientras el reclamo no haya sido resuelto y el usuario hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada, el operador podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago o resolver el contrato de abonado, a no ser que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo. Asimismo en caso de existir reclamo de una factura, el prestador del servicio, no deberá acumular el monto de la factura reclamada en las facturas posteriores a ser emitidas.

Artículo 14º: FACTURACION E INTERESES.

En los casos de reclamos por facturación que se declaren fundados, los operadores dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se efectuó el pago del monto reclamado hasta el momento en que se realice la devolución o se ponga a disposición del usuario el monto pagado. En el caso de que el reclamo resultare no fundado y la factura esté pendiente de pago, generará intereses a favor de la operadora, desde la fecha de vencimiento de la factura, hasta la fecha de pago. En todos los casos, la tasa de interés a ser aplicados será el establecido por el Banco Central del Paraguay, según su informe mensual, para intereses compensatorios, no pudiendo exceder el plazo de aplicación de intereses a 45 días.

Artículo 15º: OBJETO DEL RECLAMO

La presente norma será aplicada a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, y los problemas susceptibles de reclamos son aquellos que versan sobre las siguientes materias:

Facturación: Conceptos referidos al servicio público de telecomunicaciones que figuran en el recibo de pago del servicio y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio, monto facturado, tarifa aplicada o el ítem del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.

Instalación o activación: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo distinto al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación.

Suspensión o corte de Servicio: Casos en los que el servicio del usuario es objeto de una suspensión injustificada y casos en los que el servicio del usuario es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.

Calidad. Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que

surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar a los usuarios sobre la suspensión del servicio por causas imputables a la empresa operativa o sobre el estado de los reportes y reclamos de calidad que hubieran formulado.

Falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio declarado del usuario y otras que se presentaren, y que requirieran la intervención de la CONATEL, como Ente Regulador.

Artículo 16º: OTROS RECLAMOS.

En caso de otros reclamos por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente reglamento, el usuario deberá presentar una nota explicativa de los pasos dados ante el prestador, la respuesta del prestador al reclamante y cualquier otra documentación probatoria, de haberse dado curso al reclamo presentado.

Artículo 17º: FUNCIONES DE LA UNIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

1. Atender al público.
2. Evaluar los reclamos y notas en general recepcionados en la Mesa de entrada de CONATEL siempre que cumplan con los requisitos necesarios para su admisibilidad.
3. Registrar los reclamos en el Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos.
4. Tramitar y resolver los reclamos dentro del plazo previsto por esta normativa.
5. Producir respuesta y tomar los recaudos para la correspondiente notificación a usuarios y prestadores.
6. Imputar incumplimiento del Reglamento correspondiente del prestador, redactar resolución a ser dictada y sugerir las sanciones respectivas a ser impuestas por la CONATEL.
7. Elaborar informes y confeccionar cuadros estadísticos de reclamos.
8. Producir informes a los organismos Oficiales.
9. Propiciar dictado de normas de protección al usuario, que acompañen el proceso de desarrollo de las telecomunicaciones.
10. Requerir investigación técnica y especial en algunos casos, ante los reclamos presentados, además de actuar de oficio en algunos casos para conseguir medios probatorios que se estimen necesarios para sustentar la decisión adoptada.
11. Requerir dictámenes económicos, financieros y jurídicos.
12. Asesorar e informar al usuario sobre el estado de los reclamos ingresados al Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos.

Artículo 18º: FORMACION DEL EXPEDIENTE.

El reclamo presentado, así como los demás recaudos subsiguientes, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, con Número de Entrada de la Mesa de Entrada de CONATEL para su tramitación respectiva. Los formularios a ser presentados por los usuarios, estarán a disposición de los mismos en la jefatura de esa área, y el expediente una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento administrativo hasta su resolución final.

Una vez planteado el reclamo y verificadas las documentaciones presentadas, el Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos a través de la jefatura, providenciará la presentación y la CONATEL solicitará al operador, vía notificación, todos los antecedentes que se tuvo en consideración para la resolución recurrida, la cual deberá ser remitida en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación.

Artículo 19º: INSTANCIA ADMINISTRATIVA.

Los reclamos presentados ante la CONATEL, serán considerados en calidad de recurso, por no satisfacer al usuario el resultado del reclamo efectuado o por la falta de contestación por parte del operador en el plazo de quince días hábiles.

Las investigaciones administrativas y/o técnicas efectuadas para sustentar la resolución del reclamo, deben estar a disposición del usuario ante cualquier requerimiento por parte del mismo. Los reclamos presentados se harán con una copia de la resolución dictada por la empresa operadora o constancia de su presentación ante el operador y los demás requisitos establecidos en el Art. 5º del presente Reglamento.

Artículo 20º: TIEMPO DE PRESENTACION DEL RECLAMO.

El reclamo ante el operador en primera instancia, deberá efectuarse dentro del quinto día hábil siguiente de haber ocurrido el hecho generador del reclamo. En caso de haber reclamo de facturación, hasta cinco días calendario posteriores al vencimiento de la correspondiente factura.

El recurso ante la CONATEL, deberá ser presentado hasta cinco días hábiles después, de haber recibido la notificación del prestador respecto al resultado del reclamo presentado o de no recibir contestación del operador en quince días.

Artículo 21º: EFECTO SUSPENSIVO DE LA RESOLUCION RECURRIDA.

La resolución recurrida ante la CONATEL, producirá efecto suspensivo respecto a la aplicación. El reclamo planteado dentro del plazo establecido en el Artículo precedente automáticamente suspende la ejecución de los actos reclamados, los derivados de éstos o de las resoluciones, los que quedarán supeditados a lo que se resuelva en forma definitiva en la CONATEL. El operador no procederá a suspender la prestación del servicio durante la tramitación del recurso correspondiente, siempre y cuando el abonado o usuario haya abonado el monto no controvertido.

Artículo 22º: PROCEDIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES - UNIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Una vez recepcionado el reclamo en la CONATEL, se tendrá un plazo de seis días hábiles, para que se solicite informe al Prestador sobre la insatisfacción que motivara la denuncia. El pedido de informe será generado por la Jefatura del Departamento de Relaciones Interinstitucionales - Unidad de Quejas y Reclamos, y el prestador, tendrá un plazo máximo de diez días hábiles para contestar el informe solicitado.

Los operadores de telefonía, están obligados a proporcionar a la CONATEL todas las informaciones que se les requiera, tales como titulares de líneas, datos personales, calidad del contrato, números de teléfonos de llamadas entrantes y salientes de un determinado usuario con especificación del tiempo de uso de la línea, horario etc.

En caso de que el operador no contestare o contestare en forma evasiva se tendrá por cierto el reclamo efectuado y deberá dictarse resolución en un plazo máximo de ocho días hábiles, sin perjuicio de elevarse los antecedentes a consideración de la Asesoría Jurídica, para evaluar la situación y si existiere mérito, recomendar la instrucción de un sumario al operador remitido.

Artículo 23º: ERRORES SUBSANABLES.

En cualquier etapa del procedimiento, si se advierte que el reclamo interpuesto no cumple con todos los requisitos exigidos en el presente reglamento, deberá notificarse al usuario, para que dentro de un plazo no mayor de tres (3) días hábiles subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión. El plazo otorgado para subsanarse lo requerido, suspende el plazo para la resolución del reclamo formulado por el usuario.

Artículo 24º: INFORMACION ADICIONAL.

De manera excepcional y cuando la CONATEL lo considere necesario, podrá requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente. También podrá solicitar a otros órganos, públicos o privados, los informes, dictámenes y opiniones que considere pertinente.

Artículo 25º: RESOLUCION.

La CONATEL tendrá un plazo de ocho (8) días hábiles para dictar Resolución, contados a partir del vencimiento del plazo establecido para la contestación del informe solicitado a los operadores. Si el Operador contesta en el plazo establecido, la resolución dictada se fundamentará considerando el cargo y descargo realizado en el expediente. Si no se contestare, se contestare en forma evasiva o fuera del plazo requerido para el mismo, dicha resolución deberá ser fundamentada únicamente con lo presentado por el usuario reclamante. Concluida la recolección de datos debidamente documentados, del usuario y del prestador, o de una sola de las partes, se dictará la Resolución que corresponda.

En cualquiera de los casos que se presentare, la carga de la prueba se debe exigir al prestador. Al usuario se le solicitará en todos los casos claridad en la presentación del reclamo o en su caso, la

ampliación y/o los documentos necesarios para el efecto.

Artículo 26º: FIRMA DE LA RESOLUCION.

La resolución a ser dictada será suscrita por el Presidente de la CONATEL, y en ausencia de éste, por el interino, en el plazo de ocho (8) días hábiles, con posterioridad a la contestación del informe requerido a los operadores o vencido el plazo para hacerlo, pudiendo para mayor claridad requerir de los órganos de la CONATEL, los informes técnicos, económicos o jurídicos necesarios para una mejor evaluación y decisión de la cuestión suscitada.

Artículo 27º: EN CASO DE DUDA

En caso de duda por no surgir con claridad del análisis de la documentación aportada a cual de las partes le asiste la razón, se decidirá a favor del usuario.

Artículo 28º: NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES.

La CONATEL, deberá notificar la Resolución adoptada, dentro del plazo de cinco días hábiles de haberse firmado. La notificación se hará al Operador y al Usuario reclamante. Ambos podrán interponer recurso de reconsideración contra la misma en el plazo de cinco (5) días hábiles, pudiendo resolver el Directorio en un plazo no mayor de 10 días hábiles.

Artículo 29º: CONSTANCIA DE NOTIFICACION.

El informe donde conste la fecha en que fue notificada la resolución es la única constancia que acredita que se cumplió con dicha obligación, por lo que deberá ser anexado al expediente correspondiente. El informe será redactado en el original de la notificación y debe incluir el número de la resolución notificada, el domicilio, fecha y hora de entrega, el nombre de la persona que recibe la notificación y su firma. En caso de negarse a firmar, se dejará constancia de dicha negativa y le será entregado el duplicado.

REGIMEN SANCIONATORIO**Artículo 30º: DE LA SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO.**

Los prestadores podrán suspender el servicio, cuando el usuario no abonare las facturas dentro del plazo requerido para el efecto, siempre y cuando no se haya protestado por ninguno de los objetos del reclamo.

Artículo 31º: DE LAS SANCIONES A SER APLICADAS A LOS OPERADORES

En caso de error en la facturación en perjuicio del usuario, la sanción a ser aplicada al operador será del 50% del monto facturado indebidamente, y en caso de haber percibido el monto facturado indebidamente, se procederá a la devolución del mismo.

En caso de suspensión o corte del servicio durante más de 72 horas, por causas imputables al operador, la sanción será del 25% del jornal mínimo diario para actividades diversas no especificadas en la Capital, por cada día de interrupción del servicio. En caso de ser un servicio con mensualidad fija, con un 4% de descuento del abono mensual por cada día de interrupción.

En caso de falta de entrega o entrega tardía de las facturas correspondientes, se exonera totalmente de todo cobro de intereses al usuario por pago atrasado.

En todos los casos, las sanciones aplicadas a los operadores, serán ejecutadas por CONATEL y a favor de la misma.

Artículo 32º: OBLIGATORIEDAD.

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son de carácter obligatorio, para todos los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones en la República del Paraguay, pudiendo la misma ser objeto de modificación y/o ampliación, a fin de ser adecuada conforme a los avances de los servicios de telecomunicaciones y una copia del mismo se entregará a cada operador.

Artículo 33º: LEYES APLICABLES.

La Ley 642/95, su Decreto Reglamentario Nº 14.135/96 otorgan el marco legal al presente Reglamento. En casos de lagunas del presente Reglamento, serán aplicables las normas contenidas en la Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario.