Centro de Atención al Público
**0800 11 4300** Línea gratuita desde una línea baja
438 2000 para reclamos, consultas y orientaciones

**Denuncias, Reclamos y Recursos**
Lunes a Jueves desde las **7:15 a.m.** hasta las **3:30 p.m.**
**Viernes desde las 7:15 a.m. hasta las 14:15 p.m.**
Formulario de reclamos (https://www.conatel.gov.py/conatel/consultas-cap/)

Centro de Atención al Público Piso 2 / Edificio Ayfra- Conatel.
Pdte. Franco 780 esq. Ayolas
Asunción-Paraguay

## PROCEDIMIENTOS PARA LAS DENUNCIAS, RECLAMOS Y RECURSOS

**¿En qué casos el usuario puede presentar denuncias, reclamos y recursos?**
En caso de que presente inconvenientes con su servicio de telecomunicaciones, *a través de nuestros canales de atención web, telefónico y presencial.*

***¿En que página debo ingresar para realizar un reclamo?***

***a) Reclamos vía web:*** *Los usuarios pueden realizar su reclamo ingresando a la página web de la Conatel ⇨ conatel.gov.py/conatel/reclamos/ en donde aparecerá los tres formularios de reclamos, destinados a distintos servicios:*

- **CAP**: Es un formulario de Consultas y/o Reclamos de los Usuarios de Telecomunicaciones. (Telefonía móvil y fija, Televisión, Cable, Radio, Internet Hogar)
  ⇨ www.conatel.gov.py/conatel/consultas-cap/

- **Remob:** Es el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles Bloqueados. En la Página se puede consultar si el IMEI de un ETM (Equipo Terminal Móvil) se encuentra bloqueado, así también, consultar sobre el procedimiento de bloqueo o desbloqueo y realizar reclamos contra la operadora que no realice el bloqueo de los equipos. ⇨ imei.conatel.gov.py/#/imei/reclamo

- **QoS:**
  **Telefonía Móvil:** Si tienes fallas técnicas en tu **TELEFONÍA MÓVIL**, en este apartado podemos ayudarte a mejorar la calidad de tu servicio.

  **Internet Fijo:** En caso de presentar problemas de calidad en tu servicio de **INTERNET FIJO**, puedes **solicitar la instalación** de una Sonda de Medición de Calidad de Servicio (QoS) en tu domicilio.

  En CONATEL contamos con equipos de última generación que nos ayudarán a identificar el problema.
  ⇨ https://qos.conatel.gov.py/

**b) Reclamos por teléfono:**
Mediante este canal, se reciben reclamos, solicitudes, orientaciones, entre otros.

- ✓ Contact Center al 438-2000
- ✓ Línea gratuita para la línea baja: 0800 114300

**c) Reclamos en forma presencial – CONATEL:**

Consiste en la atención en boxes, específicamente diseñados para la realización de:

- recepción de quejas y reclamos.
- orientaciones sobre procedimientos de reclamos.
- se realizan bloqueos y desbloqueos de equipos reportados por robo, pérdida o recuperación, líneas que no se encuentran activas (sin chip).
- entre otros.

**Sedes habilitadas para orientaciones y reclamos**

1. Conatel Asunción :Pdte. Franco Nº 780 y Ayolas - Edif. Ayfra
2. Conatel Regional CDE :Monseñor Rodríguez c/ Concejal Romero
3. Conatel Regional Encarnación :Independencia Nacional 1134 e/ Cerro Corá y Monseñor Wiessen

**d) Reclamos por correo electrónico**

Mediante este canal, se reciben reclamos, solicitudes, orientaciones, entre otros.
ccenter@conatel.gov.py

**Puedes realizar consultas y solicitar orientaciones en nuestras redes sociales**

**@conatelpy**

**Puedo realizar reclamos por las redes sociales?**

Los reclamos deben ser ingresados por los canales formales. Las redes sociales no son plataformas oficiales para realizar reclamos.

**¿Quiénes pueden formular reclamos?**

Los usuarios y abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.

**¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?**

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias

**¿Dónde reclamo? En la operadora o en la Conatel?**

El reclamo en primera Instancia se puede realizar en la operadora o de igual manera en el Centro de Atención al Público de la Conatel.

**¿Y qué pasa si la operadora no me responde o no estoy conforme con la respuesta?**

En ese caso, se debe presentar dentro del plazo de diez (10) días hábiles una ratificación de la denuncia para iniciar el proceso administrativo de Segunda Instancia por Mesa de Entrada de la Conatel.

**En base a qué se realiza este procedimiento?**

Se realiza en base a el reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, RD Nº 530/16, por la cual, exige la forma y el plazo para presentar reclamos.

**Cuáles son los servicios que se pueden reclamar?**

- Telefonía móvil/fija
- Internet Hogar/móvil

- Tv cable
- Radio ilegales/ con interferencias
- Otros

**Cuáles son los  inconvenientes en los servicios que puedo reclamar**

- Problemas de calidad de servicio: ruidos / cortes /interferencias/ intermitencia en la señal /velocidad de internet
- Portabilidad
- Bloqueo de Imei
- Acumulación de saldos
- Cuando se desconozca la contratación de un servicio
- Reclamo por incumplimiento de condiciones contractuales.
- Cuando se alegue el incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios des servicios públicos de telecomunicaciones
- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio
- Reclamo por facturación
- Reclamo por instalación o activación
- Entre otros.

**PORTABILIDAD NÚMERICA**

**¿Qué es la Portabilidad Numérica?**

La portabilidad numérica es un derecho que tiene el usuario de telefonía móvil de llevar su número celular a cualquier otro operador que desee (operador receptor).

**¿Cuáles son los pasos y requisitos para solicitar la portabilidad móvil?**

Se debe presentar la solicitud de portabilidad por escrito en las oficinas de la empresa de telefonía celular con la que desea contratar el servicio (prestador receptor), junto con la copia del documento de identidad. Si el abonado es una persona jurídica se deberá adjuntar: RUC, estatutos sociales, copia del documento de identidad del apoderado y el poder otorgado.

**¿Qué es el PIN?**

El PIN es un número que contiene 4(cuatro) dígitos que se recibe por mensaje de texto, confirmando la titularidad del mismo. Es un requisito indispensable para el inicio del trámite de portación.

**¿Quién puede solicitar la portabilidad del número telefónico?**

La portabilidad puede ser solicitada exclusivamente por el abonado titular del servicio contratado, o por medio de apoderado en su caso.

**¿Cuánto dura el trámite de portabilidad numérica?**

El trámite debe durar como máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de solicitud de portabilidad.

**¿El abonado debe cancelar el servicio con la empresa de telefonía celular actual (prestador donante) antes de solicitar la portabilidad?**

No, el servicio telefónico con el prestador donante quedará cancelado a partir de que se haya ejecutado la portabilidad del número solicitado.

**¿Cómo sabe el abonado que su número ya fue portado al nuevo prestador?**

El prestador al que el abonado se ha cambiado tiene la obligación de informarle la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio móvil.

**¿En qué casos se puede rechazar la solicitud de portabilidad numérica?**

La solicitud de portabilidad puede rechazarse:

a. Si la persona que solicita la portabilidad no es titular del servicio.
b. Si la línea está bloqueada por robo o suspensión por fraude.
c. Si la línea no está registrada a nombre de alguna persona.
d. Si la línea ha sido dada de baja al momento de solicitar la portabilidad.
e. Si la línea corresponde exclusivamente al servicio de Internet.

**¿El usuario puede desistir del pedido de portabilidad?**

Sí. El abonado puede desistir de la solicitud de portabilidad, antes de que se inicie el trámite de portación.

**¿Cuántas veces se puede portar el número?**

No hay límite. El único requisito para portar el número es que, entre cada trámite de portabilidad, transcurra un periodo mínimo de treinta (30) días, antes de portarse nuevamente.

**¿Qué sucede si un número fue portado sin el consentimiento del abonado?**

El abonado deberá solicitar a su prestadora de origen, la reversión de la portabilidad dentro de los treinta (30) días en que haya ocurrido el hecho.

**Una vez realizada la solicitud de reversión. En que tiempo vuelvo a tener mi número?**

La reversión no debe durar más de 3(tres) días hábiles.

**¿Cómo evitar fraudes de portabilidad numérica?**

En caso de recibir un mensaje con clave de portabilidad PIN que no se solicitó es importante tomar en cuenta algunas recomendaciones:

- Ignorar o borrar el mensaje recibido
- No enviar ni leer el mensaje si alguien lo solicita
- No proporcionarlo a ninguna compañía telefónica
- No prestar el equipo telefónico

**¿Se pueden presentar reclamos sobre portabilidad numérica?**

Si, se puede realizar en la Operadora o de igual manera en el Centro de Atención al Público de la CONATEL

## SITEMA REMOB/BLOQUEO DE IMEI

- **¿Cómo obtengo el IMEI?**
  Para obtener el número de IMEI de tu teléfono celular marca *#06#. También se puede encontrar en una etiqueta blanca debajo de la batería de tu dispositivo.

- **¿Qué pasa si el IMEI que aparece luego de digitar *#06# no coincide con el IMEI impreso?**
  Significa que el teléfono celular tiene un IMEI alterado (Clonado, inválido o duplicado).

- Para la consulta de celulares reportados por robo, pérdida o recuperación (liberación), CONATEL cuenta en su página web con una herramienta informática denominada “Consulta de IMEI” (poner el enlace)

- **¿Qué debo hacer para bloquear?**
  Debes acudir a la compañía que te brinda el servicio y solicitar el bloqueo de Imei de tu equipo terminal, presentando la denuncia policial de robo, hurto o extravío, en la que consta dicho Imei.
  En el caso en que dicho ETM no cuente con una línea telefónica activa, la Conatel procederá a bloquear el equipo, presentando los documentos correspondientes.

- **¿Qué debo hacer para desbloquear?**
  Se debe acudir a la compañía prestadora del servicio móvil y solicitar el desbloqueo. En 30 minutos podrá utilizar el equipo en la red de cualquiera de las prestadoras del servicio móvil.

- **Existe alguna normativa que obligue a las operadoras bloquear los equipos terminales?**
  Sí, la ley 5629/16 obliga a las empresas de telefonías celulares a realizar los bloqueos correspondientes.

- **Quién se encarga del bloqueo si el aparato fue comprado de una compañía comercial y no de la empresa proveedora del servicio?**
  La compañía telefónica tiene la obligación de realizarlo, independientemente de que el equipo terminal haya sido adquirido de la misma empresa, o de otras empresas comerciales.

- **Qué pasa si la compañía prestadora del servicio móvil no quiera realizar el bloqueo?**
  Debes solicitar una constancia donde explican el motivo de la negativa
  (RD CONATEL Nº1232/17) y reportarlo inmediatamente a la Conatel.

## ACUMULACIÓN DE SALDOS

**¿Las prestadoras de telefonía móvil deben transferirme el saldo no consumido al periodo siguiente?**

Sí, esta regulación dictada por la Conatel; establece la transferencia, de cualquier balance pagado por el usuario que haya quedado pendiente de consumir, como los minutos de de comunicación, y los datos de internet.
Esto NO es aplicable a las promociones.
La acumulación de datos se puede dar hasta 3(tres) veces el volumen contratado.
Ej: si tu plan es de 1 Giga, podrás acumular máximo 3 Gigas, incluidos la acreditación del mes.

## COMPENSACIÓN

### ¿Debo ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados?

Sí, ante el incumplimiento de las condiciones de continuidad, por causas imputables al operador, debe de existir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible.
Los usuarios deben exigir a la operadora, la compensación de acuerdo a su grado de afectación.

## TARIFAS

### ¿Puede la Operadora subir la tarifa sin mi autorización?

Las Empresas Prestadoras pueden establecer y modificar las tarifas libremente, esto corresponde a una decisión comercial de la empresa operadora en base a la oferta y la demanda del mercado, siempre que no excedan los precios máximos fijados por la Conatel.

### ¿Debe informarme mi operadora sobre el incremento de mi tarifa?

Si. Las tarifas deben ser previamente informadas y aceptadas, por las Operadoras

En caso de no estar conforme, tienes derechos para terminar el contrato, migrar de plan o solicitar la portabilidad numérica, en el caso del servicio telefónico.

## SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

### ¿Puedo suspender mi servicio de manera temporal?

Si, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses al año, salvo que el operador decida otorgar un plazo mayor. Los meses mencionados pueden o no ser consecutivos.

## CONTRATOS

### ¿Puedo finalizar mi contrato de prestación de servicios antes de tiempo?

Si, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada

**Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas:** cuando se ofrezcan planes que financien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado.

### ¿El contrato de permanencia mínima se prorroga automáticamente?

En ningún caso podrán prorrogarse automáticamente las condiciones y términos originalmente pactados de la cláusula de permanencia mínima.

**¿Debo exigir una copia de mi contrato?**

Si, en el momento de la celebración del contrato. Deben contener las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

**¿Mi representante debe ser un abogado?**

No es obligatorio ni necesario, sin embargo, en caso que requiera los servicios de un abogado, deberá pagar los honorarios por su cuenta.

**¿Debo pagar para que mi reclamación sea recibida?**

Los reclamos son gratuitos.

**¿Cuáles son los principales derechos del usuario?**

- Presentar reclamos ante el Operador o ante la CONATEL
- Elegir libremente el proveedor y el plan tarifario ofertado, de acuerdo a sus necesidades personales, los usuarios tienen derecho de realizar la portación de sus números
- A la acumulación de saldo de los minutos de comunicación como los datos de internet, no consumidos, en el caso de megas se puede dar hasta 3 veces el volumen de lo contratado.
- Acudir en caso de robo o pérdida de su equipo terminal, a la compañía prestadora del servicio y solicitar el bloqueo de Imei de su ETM. Ley 5629/16
- Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.
- Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones
- Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico
- Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios.
- Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados .Las tarifas deben ser previamente informadas y aceptadas
- Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales
- Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada
- Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia.
- Usar con cualquier operador el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente, salvo que existan condiciones especiales asociadas a una cláusula de permanencia mínima
- Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
- Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento,

- Ser atendido por parte de su operador con agilidad, calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales y la línea gratuita de atención al usuario para reclamos del servicio
- Recibir oportunamente la factura de sus servicios
- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa.

**¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?**

- Hacer uso adecuado de las redes, bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones
- Cumplir con todos compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.
- Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
- Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos
- Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de telecomunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados.
- Informar al operador sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las telecomunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento
- Utilizar equipos homologados
- No remover, obstruir, reparar, reformar, cambiar o alterar la instalación externa, sin el consentimiento previo del operador.
- No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

**¿Cuáles son los requisitos para presentar un reclamo en Primera Instancia?**

**REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Los usuarios deberán proporcionar los siguientes requisitos:**
a) Nombre y Apellido.
b) Número de documento de identidad legal del usuario y del abonado titular.
e) Constitución de domicilio.
d) Número de Servicio o del Contrato de abonado si existiere.
e) Indicación del objeto reclamado, con los detalles pertinentes.

**¿En qué plazo debe responder el Operador el reclamo en Primera Instancia?**

Los operadores tienen la obligación de tramitar y responder la denuncia, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.

**¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o lo realiza tardíamente . ¿Qué puede hacer el usuario en caso de no estar conforme con la respuesta en Primera Instancia?**

En todos estos casos, el usuario podrá presentar una ratificación de la denuncia para iniciar el proceso administrativo de Segunda Instancia por Mesa de Entrada de la Conatel.

**¿Cuál es el plazo para presentar una Ratificación del reclamo (2da instancia)?**

Una vez recibida la respuesta del Operador, el usuario tiene 10 días hábiles para presentar su ratificación ante la CONATEL.

En caso de no recibir respuesta alguna del Operador luego de los 10 días hábiles de haber presentado su reclamo, el usuario tiene 10 días hábiles para presentar su ratificación ante la CONATEL.

**¿Cuáles son los requisitos para presentar un reclamo en Segunda Instancia?**

**REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA**

**Los usuarios deberán proporcionar los siguientes requisitos:**
a) Código o contraseña de denuncia y/o reclamo otorgado por la CONATEL o por el Operador.
b) Ratificación de la denuncia presentada en Primera Instancia.
c) Cualquier otro documento que sustente la denuncia y/o reclamo.
d) Indicación del objeto reclamado, acompañando copia de constancia de presentación de la
denuncia y/o reclamo ante el operador y de su contestación en caso que lo hubiere.
e) Si la denuncia y/o reclamo se originó en el Centro de Atención al Público (CAP), se tomará el
reclamo en la CONATEL, previa ratificación que lo hará el usuario, dentro del plazo de diez (10)
días hábiles, de haber recibido la notificación del operador.
Para el efecto, mantendrá el mismo número de entrada que se le había designado en el Centro de
Atención al Público (CAP) y con este número, podrá consultar y obtener información precisa, en
cualquier momento, sobre el estado del trámite de los mismos.
g) Si la denuncia se generó ante el propio operador, se tomará el reclamo con todos los requisitos
mencionados más arriba, hasta diez días (10) después de recibir la respuesta del operador, o en
su caso, de no recibir la respuesta.

**¿Las resoluciones que emite Q y R agotan el procedimiento administrativo?**

Sí. Con la resolución final emitida por la CONATEL, termina el procedimiento en la vía administrativa. Si el usuario no se encuentra conforme con la resolución, puede recurrir a la vía judicial.