

Asunción, 22 de marzo de 2021

NOTA PR N° 191 /2021

Señora

Lic. Magda Insfran.  
Directora Comisión de Obras Públicas y Comunicaciones.  
Honorable Cámara de Senadores.  
Presente

Me es grato dirigirme a Ud. en atención a los expedientes **ME-AS-3020/20, DEL 23/09/20 – HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS – COMISIÓN DE INDUSTRIA, COMERCIO, TURISMO Y COOPERATIVISMO, REFERENTE AL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL ART. 55 DE LA LEY N° 2340/03 “QUE AMPLÍA LA LEY N° 1334/98 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO” Y EXP. ME-AS 3536/2020 DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES DE LA HONORABLE CAMARA DE SENADORES**, por el que se dió entrada a solicitudes de las mencionadas comisiones de la **HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS**, en la cual solicitan nuestro institucional “... en el marco del estudio del Proyecto de Ley ‘**QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 55 DE LA LEY N° 2340/03 QUE AMPLÍA LA LEY N° 1334/98 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO**’, presentado por el Dip. Hugo Ramírez”, y adjunta una copia del proyecto en cuestión.-

#### ANTECEDENTES

Al respecto a través de - Nota PR N°904/2020 de fecha 16 de noviembre de 2020 su puso a consideración la versión de senadores y en dicha Nota, hemos informado a la Comisión que en cuanto a **armonización de la legislación no encontrábamos reparos** e hicimos una transcripción del reglamento de Protección al usuario el cual indica y desglosa el procedimiento de activación de una línea telefónica. Al respecto del mismo, nos ratificamos en los términos esgrimidos.

Ahora bien, en cuanto al alcance e impacto de la pretendida modificación de la Ley de **LEY N° 1334/98 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO** consideramos realizar algunas observaciones previas al análisis:

Para realizar el análisis a la fecha contamos con:

- la Exposición de Motivos del proyectista,
- la Exposición de la Cámara de operadores del Paraguay comunicada a la CONATEL en el mes de marzo de 2020 a través del Exp. 942/2021 11.03.2021.
- Reunión con la **COMISION DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES DE LA HONORABLE CAMARA DE SENADORES**, cursada a través de Exp. **ME-AS-01010/2021 INVITA A PARTICIPAR DE LA SESION EN FORMA VIRTUAL A LLEVARSE A CABO EN FECHA 17/03/2021 A LAS 11:00HS.** en la cual lastimosamente no dió el tiempo que podamos esbozar nuestros puntos de vista realizada en fecha 17.03.2021

Anexo de la NOTA PR N° 191 /2021

Ahora bien, yendo al análisis del proyecto presentado, notamos que la modificación propuesta **consiste en suprimir una frase del citado Art. 55**, en la que se **exonera de responsabilidad a los operadores**, como se puede observar mejor en el siguiente cuadro:

Texto Original (según Ley N° 2340/03)	Texto modificado (según Proyecto de Ley)
<p>Art. 55.- <i>De la Identificación del Comprador.</i> En la venta de un servicio de telecomunicaciones, el responsable de la comercialización del mismo, ya sea dependiente del propio operador o no, recabará los datos del comprador (nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de cédula de identidad), y los remitirá al operador para su registro, dentro de los siguientes treinta días de verificado dicho acto. El operador del servicio de telecomunicaciones se limitará a registrar los datos suministrados por el responsable de la comercialización <b>y no asumirá responsabilidad alguna por la veracidad de los mismos.</b> El operador deberá conservar los datos registrados por un plazo mínimo de un año posterior a la cancelación del servicio.</p>	<p>Art. 55.- <i>De la Identificación del Comprador.</i> En la venta de un servicio de telecomunicaciones, el responsable de la comercialización del mismo, ya sea dependiente del propio operador o no, recabará los datos del comprador (nombre, apellido, fecha de nacimiento y número de cédula de identidad), y los remitirá al operador para su registro, dentro de los siguientes treinta días de verificado dicho acto. El operador del servicio de telecomunicaciones se limitará a registrar los datos suministrados por el responsable de la comercialización. El operador deberá conservar los datos registrados por un plazo mínimo de un año posterior a la cancelación del servicio.</p>

La motivación del proyectista explica que *"... el presente proyecto de ley tiene como finalidad modificar el artículo 55 de la ley 2340/03, a los efectos de que **las compañías de servicio de telefonía tengan la responsabilidad de verificar la identidad de la persona que contrata sus servicios**, en este caso suprimiendo el texto donde se libera de responsabilidad alguna a las empresas de telefonías de verificar la información proporcionada por los usuarios".-*

Seguidamente, se aclara que *"... la legislación vigente sobre contratación de servicios de telefonía **deslinda de toda responsabilidad por la información proporcionada por sus clientes al momento de contratar sus servicios, dejando una posibilidad de que se utilice información de otra persona sin que ésta tenga conocimiento**".-*

Asimismo, el proyectista menciona que *"... el servicio de telefonía es uno de los servicios con más demanda y es considerado indispensable en la actualidad, por lo que se requiere que los consumidores tengan la mayor seguridad posible al consumirlo. En muchas ocasiones, contratar un servicio **nada más requiere la cédula de identidad, sin necesidad de verificar si efectivamente se trata del titular de la misma**", y que por lo tanto *"... es sumamente importante que exista responsabilidad de verificar la información a los efectos de evitar que se adquieran chips con intenciones de realizar hechos punibles, utilizando nombres de otras personas que terminan siendo procesadas por hechos de los que ni siquiera tenían conocimiento, por lo que los controles deben ser más estrictos y por sobre todo las compañías deben hacerse responsables".-**

Anexo de la NOTA PR N° 191 /2021

Ante este escenario es importante remitirnos In Extenso a la Nota PR N° 904/2020 de fecha 16 de noviembre de 2020 donde se verifica que efectivamente existe un procedimiento con rango de reglamento de la CONATEL para la activación de líneas.

Por otra parte, nuestra postura como regulador debe velar por el impacto positivo o negativo que pueda generar en el sector de las Telecomunicaciones la pretendida modificación pues de nuestra Ley emana que *Corresponde al Estado el fomento, control y reglamentación de las telecomunicaciones; el cual implementará dichas funciones a través de una Comisión Nacional de Telecomunicaciones en el marco de una política integrada de \*servicios, \*prestadores, \*usuarios, \*tecnología e \*industria.*

Por lo cual, consideramos que el análisis de un proyecto con estas implicancias se ve sesgado y lo vemos con preocupación pues las Limitantes al análisis son, que a la fecha no vemos entre los antecedentes, ni hemos sido llamados para reuniones con:

- La **SEDECO** quien es la autoridad de aplicación de la normativa en cuestión y quien será la encargada de velar por el cumplimiento de lo que los legisladores emanen.
- La participación de la **fiscalía** quien es parte del circuito de hechos punibles que se desarrollan a través de la activación de las líneas.
- Participación de la **policía** quien recibe en primera línea la casuística existente.
- Participación de la Dirección de Cárceles del Paraguay donde se generan el mal uso de las líneas.
- Otros sectores que pudieran verse involucrados como parte interesada.

No obstante, coincidimos en que, hoy en día, **los servicios de telecomunicaciones son una parte fundamental de la vida moderna**, especialmente el **Servicio de Telefonía Móvil Celular**, por lo tanto, coincidimos con el proyectista en que es indispensable **disminuir la posibilidad de que se cometan hechos ilícitos**, evitando que una persona active líneas telefónicas utilizando la identidad de otra, sin su autorización, pero con la redacción propuesta y como es el espíritu del Proyectista de **trasladar la responsabilidad** esto podría generar un impacto negativo en la industria y en el ecosistema del servicio de telefonía donde finalmente el usuario podría verse afectado por que la conectividad se vería afectada y la brecha digital seguiría imperante.-

Porque, qué es lo que se pretende con la normativa:

- Disminuir los hechos ilícitos?
- Desalentar los hechos ilícitos?
- O trasladar la responsabilidad de las activaciones con las cuales se hacen los ilícitos?

Según hoy opera el mercado, conforme nuestros reglamentos se activan las líneas con todos los protocolos necesarios, y si existiera un falseamiento de datos la persecución se da a quien recaba los mismos (agentes de venta) o bien a quien dice ser quien no es (cliente fraudulento). Es competencia de los órganos jurisdiccionales la persecución de los mismos.

**Anexo de la NOTA PR N° 191 /2021**

Ahora bien, si trasladáramos la responsabilidad del agente, a la operadora, se estaría logrando alguno de los cometidos arriba expuestos? Pues consideramos que seguiríamos con el mismo patrón de conducta y no vemos como esto desalentaría la comisión de los mismos, es decir tendríamos dos responsables, pero la conducta ilícita de terceros seguiría igual.

Lo que si preocupa al regular es, que si la responsabilidad se traslada al operador, se debe tener presente que como esquema del proyecto de implementación de sus servicios (telefonía/internet) ellos tienen licenciado el uso del mismo, y la cobertura está aprobada en base a una inversión.

La figura del agente tercerizado es un modelo de negocio que según entendemos es parte de la operativa comercial de las firmas que les ayuda a llevar las ventas a mayor cobertura del país ante la imposibilidad de los mismos del establecimiento de oficinas propias en todo el territorio.

Es atendible lo esgrimido por la cámara que al asumir los mismos la responsabilidad las activaciones sean única y exclusivamente en sus locales, y se cierren todos los puntos de ventas, con las consecuencias que conlleva esto, de pérdidas de empleo, pero por sobre todo a la CONATEL le compete que se vería afectada la expansión de la conectividad y no se cumpliría con uno de los fines mayores que es reducir la brecha digital en las comunidades más vulnerables.

Por lo tanto, consideramos prudente llamar a los demás actores citados y de dichas comisiones trabajar más sobre los conceptos, la dinámica, las responsabilidades tanto del estado a través de sus agentes de la justicia como fiscalía, policía y demás, y así también el regulador articulando posibles soluciones con las innovaciones tecnológicas a la problemática que aqueja en cuanto al uso de las líneas compete, y así poder legislar sobre una cuestión delicada sin que el remedio genere otros efectos adversos aún más indeseables.

Aprovecho la ocasión para darle las seguridades de mis más altas estimas hacia su persona, quedando a disposición para cualquier acción que desde nuestra competencia se requiera.

Atentamente,



**JUAN CARLOS DUARTE DURE**  
Presidente de la CONATEL  
NOTA PR N° 191/2021

A1121090