

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2377/2021

POR LA CUAL SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020, Y SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS.

Asunción, 13 de octubre de 2021

VISTO: La Resolución Directorio N° 583/2020 de fecha 19 de marzo de 2020; el Expediente ME-AS-003573/2021 de fecha 20 de setiembre de 2021; el Interno QyR-AL/00060/2021 de fecha 04 de octubre de 2021 y,

CONSIDERANDO: Que, el anexo de la Resolución de Directorio N° 530/2016 "Por la cual se hace lugar, parcialmente, a los recursos de Reconsideración y/o Adecuaciones interpuestos contra la Resolución Directorio N° 871/2014" establecía en su art. 17: *"PREVENCIÓN DE FRAUDES. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CONATEL y autoridades de inspección, vigilancia y control."*

Que, por Resolución Directorio N° 583/2020 de fecha 19 de marzo de 2020, el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) resuelve modificar el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, específicamente el Art. 17, quedando redactado como sigue: *"Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CONATEL y autoridades de inspección, vigilancia y control. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán incluir en el contenido del contrato con sus usuarios y abonados, una cláusula de aceptación del bloqueo de la línea telefónica, cuando se reciba dicho pedido de bloqueo por parte de la Policía Nacional y se cumpla con todos los requisitos establecidos en el protocolo de bloqueo de líneas telefónicas estipulado entre los operadores y la Policía Nacional."*

Que, a efecto de determinar el Protocolo de Bloqueo de líneas telefónicas, se han llevado a cabo trabajos interinstitucionales entre: Gabinete Civil de la Presidencia de la República, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Policía Nacional, Cámara de Operadores Móviles del Paraguay, Asociación de Bancos del Paraguay y la CONATEL.

Que, la Cámara de Operadores Móviles del Paraguay realiza observaciones en cuanto a la legalidad del Art. 17 del Reglamento que constituye una típica norma obligatoria porque impone a las operadoras de telefonía móvil una obligación de hacer consistente en proceder al bloqueo de líneas a pedido de la Policía Nacional, sin orden judicial; la posible vulnerabilidad de derechos fundamentales derivada de la desconexión o bloqueo de líneas de telefonía móvil sin orden judicial; la potestad que se arroga la CONATEL al conferir prerrogativas a entes distintos (Policía Nacional) que no se encuentran en la Constitución ni en sus leyes orgánicas, concretamente si dicha disposición es legal desde el punto de vista de la delegación de atribuciones que determina la Constitución y la Ley de Telecomunicaciones; Análisis de la legalidad de la imposición a las empresas de telefonía móvil de una eventual carga pública con motivo de la inclusión obligatoria en los contratos con usuarios o abonados de la cláusula referida en el numeral 1. Finalmente, han solicitado que sea el Ministerio Público el requirente del bloqueo de las líneas telefónicas, no así la Policía Nacional, y que se limite únicamente a los hechos de fraude tal como se encuentra dispuesto actualmente.

Que, por su parte, el Ministerio Público sugiere ampliar y/o extender el alcance del Art. 17 a los hechos punibles tipificados en el Código Penal Paraguayo; y la suscripción de un convenio entre Operadores de Servicios de Telecomunicaciones y el mismo órgano a fin de allanar los medios para la concreción del bloqueo de las líneas de telefonía.

Que, por Expediente ME-AS-003573/2021 de fecha 20 de setiembre de 2021, el Ministerio del Interior remite la nota N.G.N° 666 de fecha 17 de setiembre de 2021, a través del cual traslada la solicitud de la Asociación de Bancos del Paraguay, de modificación del Artículo 17 de la Resolución N° 583/2020 de la CONATEL.

Que, teniendo en cuenta los análisis realizados surge mantener el alcance del Art. 17 a los hechos de fraude, y a los efectos de requerir el bloqueo de la línea telefónica, se deberá correr traslado al Ministerio Público, quien podrá solicitar la aplicación del Art. 7.2.5 del Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones. Asimismo recordar que, los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán brindar la máxima colaboración con las autoridades jurisdiccionales ante la supuesta comisión de hechos punibles.

Que, el Art. 7.2.5 establece que son obligaciones del usuario de servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, no teniendo carácter limitativo, las siguientes: ...7.2.5. 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, de acuerdo con lo establecido en el contrato, frente a lo cual, en caso de incumplimiento, los operadores de

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2377/2021

POR LA CUAL SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020, Y SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS.

servicios de telecomunicaciones procederán a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.

Que, a fin de salvaguardar el derecho del usuario de recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el presente reglamento, en el reglamento de dicho servicio y en su correspondiente reglamentación de calidad de servicio si las tuviere, se ha determinado que el bloqueo de la línea telefónica no podrá superar las 72 horas.

Que, en cuanto al Protocolo de Bloqueo se establece cuanto sigue:

FORMALIDADES PARA EL BLOQUEO DE LA LINEA TELEFÓNICA

SOLICITUD DE BLOQUEO

La petición de bloqueo consiste en solicitar la interrupción de la comunicación del número de la línea telefónica habilitada por las empresas prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, denunciado como medio para la perpetración de un hecho punible.

EL Ministerio Público, podrá solicitar el bloqueo de las líneas telefónicas, cuando las denuncias recibidas se relacionen a fraudes.

REQUISITOS PARA EL BLOQUEO:

1. Elaborar la solicitud de bloqueo
2. Remitir la solicitud completada a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, adjuntando a la misma la denuncia escrita recibida.
3. Las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, una vez recibida la solicitud de bloqueo, deberán comunicar a la CONATEL.
4. Anotar, registrar y archivar.

Del PLAZO DEL BLOQUEO:

El Bloqueo será temporal, con una duración máxima de 72 (setenta y dos) horas.

Que, la Asesoría Legal remite sus consideraciones con relación a los planteamientos analizados y la propuesta elaborada al respecto.

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 13 de octubre, Acta N° 44/2021, de conformidad a las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE

ART. 1° MODIFICAR el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones que consta en Anexo de la Resolución Directorio N° 583/2020, en su Art. 17, quedando redactado el mismo como sigue:

"Art. 17° PREVENCIÓN DE FRAUDES.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CONATEL y autoridades de inspección, vigilancia y control.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán incluir en el contenido del contrato con sus usuarios y abonados, una cláusula de aceptación del bloqueo de la línea telefónica, cuando se reciba dicho pedido de bloqueo por parte del Ministerio Público, por la supuesta comisión de fraude denunciado ante la misma y/o la Policía Nacional. Para tal efecto, se deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el protocolo de bloqueo de líneas telefónicas.

El bloqueo de la línea telefónica no podrá superar las 72 horas. En caso que el Ministerio Público lo solicite, se procederá conforme lo dispuesto en el Art. 7.2.5. del presente Reglamento.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán brindar la máxima colaboración con las autoridades jurisdiccionales ante la supuesta comisión de hechos punibles."

ART. 2° APROBAR el Protocolo de Bloqueo de Líneas Telefónicas, conforme al Anexo de la presente Resolución.

ART. 3° PUBLICAR en la Gaceta Oficial.

ART. 4° COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
PRESIDENTE
Res. Dir. N° 2377/2021.

ANEXO RD N° 2377/2021.-

PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS

SOLICITUD DE BLOQUEO

La petición de bloqueo consiste en solicitar la interrupción de la comunicación del número de la línea telefónica habilitada por las empresas prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, denunciado como medio para la perpetración de un hecho punible.

El Ministerio Público, podrá solicitar el bloqueo de las líneas telefónicas, cuando las denuncias recibidas se relacionen a fraudes.

REQUISITOS PARA EL BLOQUEO:

1. Elaborar la solicitud de bloqueo.
2. Remitir la solicitud completada a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, adjuntando a la misma la denuncia escrita recibida.
3. Las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, una vez recibida la solicitud de bloqueo, deberán comunicar a la CONATEL.
4. Anotar, registrar y archivar.

Del PLAZO DEL BLOQUEO:

El bloqueo será temporal, con una duración máxima de 72 (setenta y dos) horas.

