

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2956/2021.-

POR LA CUAL SE RESUELVE HACER LUGAR, PARCIALMENTE, AL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA CÁMARA DE OPERADORES MÓVILES DEL PARAGUAY CONTRA LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2531/2021 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2021; SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020. SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y SE REVOCA LAS RESOLUCIONES DIRECTORIO N° 2377/2021 Y N° 2531/2021.

Asunción, 22 de diciembre de 2021.-

VISTO: El Expediente ME-AS-04336/2021 de fecha 10 de noviembre de 2021; Expediente ME-AS-04271/2021 de fecha 05 de noviembre de 2021; Expediente ME-AS-04284/2021 de fecha 05 de noviembre de 2021; Resolución Directorio N° 2531/2021 de fecha 27 de octubre de 2021; y,

CONSIDERANDO: Que, por Expediente ME-AS-04336/2021 de fecha 10 de noviembre de 2021, Expediente ME-AS-04271/2021 de fecha 05 de noviembre de 2021; Expediente ME-AS-04284/2021 de fecha 05 de noviembre de 2021; la Cámara de Operadores Móviles del Paraguay -representada por AMX PARAGUAY S.A., TELECEL S.A.E., y NÚCLEO S.A.-; AMX PARAGUAY S.A. y TELECEL S.A.E., respectivamente, interponen interpone Recurso de Reconsideración contra la Resolución Directorio N° 2531/2021 de fecha 27 de octubre de 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. Se aprueba el Protocolo de Bloqueo de Líneas Telefónicas y se revoca la Resolución Directorio N° 2377/2021".

Que, el recurso de reconsideración se interpone específicamente contra el Art. 17 aprobado por Resolución Directorio N° 2531/2021 dice: "**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.

PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEA 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, por los conductos legales y/o procesales pertinentes, adjuntando a la misma una copia de la denuncia escrita recibida.

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2956/2021.-

POR LA CUAL SE RESUELVE HACER LUGAR, PARCIALMENTE, AL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA CÁMARA DE OPERADORES MÓVILES DEL PARAGUAY CONTRA LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2531/2021 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2021; SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020. SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y SE REVOCA LAS RESOLUCIONES DIRECTORIO N° 2377/2021 Y N° 2531/2021.

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, el fundamento del Recurso de Reconsideración, se sustenta en lo que dispone el Art. 40 y el Art. 36 de la Constitución Nacional, que prevé el derecho a peticionar a las autoridades y la inviolabilidad del patrimonio documental y la comunicación privada; sosteniendo que el Art. 17 de la resolución, como el Protocolo aprobado por Anexo, omiten hacer referencia a la orden judicial que resulta necesaria e ineludible para el bloqueo de líneas activas del servicio de telefonía móvil celular, razón por la cual solicita que se incorpore de manera expresa, dentro de los requisitos para el bloqueo, la existencia de una ORDEN JUDICIAL previa, a fin de evitar ambigüedades y malas interpretaciones, que solo generarán confusiones al momento de la aplicación de la norma.

Asimismo, manifiestan: "...reconociendo la autonomía y el imperio legal que posee la Orden Judicial, solicitamos también la eliminación del plazo de bloqueo por 72 horas ya que el Juez interviniente, conforme sus facultades legales y constitucionales, puede establecer el plazo de suspensión que considere pertinente, en cuyo caso el reglamento no es oponible a la orden judicial...entendemos que, desde el momento en que exista Orden Judicial en el proceso de bloqueo, no sería necesaria la comunicación a la CONATEL, pues además de generar un nuevo reporte desde las Operadoras, la misma no encuentra fin práctico dentro de un proceso penal, se estaría involucrando innecesariamente la CONATEL en el mismo, y se daría una innecesaria publicidad a un proceso penal en fase de investigación. Dicho esto, volvemos al texto del Art. 17, y consideramos que al mediar Orden Judicial como un requisito para el Bloqueo, deviene innecesario incluir en el contrato de servicio una cláusula de aceptación del bloqueo de la línea telefónica, ya que el bloqueo, como queda dicho antes, se dará por el imperio de la orden judicial y no por la convención contractual."; remitiendo adjunto la propuesta de redacción del Art. 17.

Que, el Art. 36 de la Constitución Nacional establece que: "El patrimonio documental de las personas es inviolable. Los registros, cualquiera sea su técnica, los impresos, la correspondencia, los escritos, las comunicaciones telefónicas, telegráficas o de cualquier otra especie, las colecciones o reproducciones, los testimonios y los objetos de valor testimonial, así como sus respectivas copias, no podrán ser examinados, reproducidos, interceptados o secuestrados sino por orden judicial para casos específicamente previstos en la ley, y siempre que fuesen indispensables para el esclarecimiento de los asuntos de competencia de las correspondientes autoridades. La ley determinará modalidades especiales para el examen de contabilidad comercial y los registros legales obligatorios. Las pruebas documentales obtenidas en violación a lo prescripto anteriormente carecen de valor en juicio. En todos los casos se guardará estricta reserva sobre aquello que no haga relación con lo investigado."

Que, por su parte, el Art. 89 de la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" dispone la inviolabilidad del secreto de la correspondencia realizada por los servicios de telecomunicaciones y del patrimonio documental, salvo orden judicial.

Que, el Protocolo de Bloqueo aprobado por RD N° 2531/2021 de fecha 27 de octubre de 2021 determina que la solicitud de bloqueo debe ser remitida a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones por los conductos legales y/o procesales pertinentes, entendiéndose éstas a la Orden Judicial.

Que, no obstante, en el entendimiento que el espíritu del Art. 17 es coadyuvar con las fuerzas públicas, en la prevención de fraudes, es parecer de este Directorio que corresponde hacer lugar al recurso de reconsideración interpuesto por la Cámara de Operadores Móviles del Paraguay, incorporando de manera expresa, dentro de

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2956/2021.-

POR LA CUAL SE RESUELVE HACER LUGAR, PARCIALMENTE, AL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA CÁMARA DE OPERADORES MÓVILES DEL PARAGUAY CONTRA LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2531/2021 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2021; SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020. SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y SE REVOCA LAS RESOLUCIONES DIRECTORIO N° 2377/2021 Y N° 2531/2021.

los requisitos para el bloqueo, la existencia de una Orden Judicial previa, y la supresión de la determinación del tiempo de duración del bloqueo, el cual quedará a consideración del Juez interviniente.

Que, en cuanto a la reconsideración de incluir en el contrato de servicio una cláusula de aceptación del bloqueo de la línea telefónica cuando el bloqueo se efectúa por imperio de orden judicial y no por la convención contractual, recordamos que el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones prescribe como derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones: **7.1.1 Presentar reclamos ante el Operador o ante la CONATEL. 7.1.2. Derecho a tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia... 7.1.4 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... 7.1.5 Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, a las promociones u ofertas que tenga el operador en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita... 7.1.7 Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su operador sin la aceptación previa del abonado... 7.1.8 Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios... 7.1.12 Gozar de una protección en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al operador, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el operador para fines distintos a los autorizados por el usuario. 7.1.30 Derecho a la no suspensión del servicio, por parte de la operadora, mientras dure el proceso de reclamo, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo."**

Que, conforme a la Ley N° 642/95, **Art. 3°**, 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. A su efecto, el **Art. 6°** dice: *"Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales."* A su vez, estipula: **Art. 87** *"La Comisión Nacional de Telecomunicaciones deberá realizar actuaciones destinadas a fiscalizar si los términos y condiciones de las concesiones, licencias y autorizaciones se cumplen y se adecuan a las normas de la presente ley y sus disposiciones reglamentarias, ya sea de oficio o a petición de usuarios, o de terceros interesados. Las operaciones de fiscalización, salvo en caso de violaciones graves, evitarán perturbar la gestión del prestador."* **Art. 88** *"Los titulares de la explotación de servicios de telecomunicaciones facilitarán a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones el ejercicio de sus facultades de control...";* concordante con el Art. 62 del Decreto N° 14.135/96 que dice: *"Los titulares de concesiones, licencias o autorizaciones deberán brindar a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones todas las facilidades necesarias para que ésta cumpla con sus funciones de inspección y verificación, permitiendo, entre otros las visitas a sus locales, instalaciones y revisión de equipos y documentos si fuera necesario. Asimismo, deberán proporcionar toda la información que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones les solicite respecto de materias de su competencia en la forma y plazo para su presentación que ésta indique. Ello sin perjuicio de la obligación de presentar la información adicional que requieran para el análisis de casos específicos."*

Que, en lo que respecta a la inclusión en el contrato de servicio la cláusula de aceptación de la línea telefónica, y en virtud a lo expuesto, consideramos que dicho requerimiento responde a la naturaleza regulatoria de la CONATEL, el cual destina un título exclusivo al Régimen de Protección a Abonados y Usuarios, y en cuyo Art. 83 determina que los titulares de concesiones y licencias someterán a consideración de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones los modelos de contratos de servicios necesarios y sus modificaciones, con la finalidad de obtener la aprobación de las condiciones de prestación de los mismos. Por tanto, no corresponde hacer lugar a lo solicitado por la COMPy, en esta materia en particular.



RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2956/2021.-

POR LA CUAL SE RESUELVE HACER LUGAR, PARCIALMENTE, AL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA CÁMARA DE OPERADORES MÓVILES DEL PARAGUAY CONTRA LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2531/2021 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2021; SE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES QUE CONSTA EN ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 583/2020. SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS Y SE REVOCA LAS RESOLUCIONES DIRECTORIO N° 2377/2021 Y N° 2531/2021.

La Aşesoría Legal de la CONATEL emite su Dictamen AL N° 1538/2021 de fecha 15 de diciembre de 2021.

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 22 de diciembre de 2021, Acta N° 57/2021 y de conformidad a las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y su Decreto Reglamentario N° 14.135/96;

RESUELVE

Art. 1° HACER LUGAR, parcialmente, al recurso de reconsideración interpuesto por la Cámara de Operadores Móviles del Paraguay contra la Resolución Directorio N° 2531/2021 de fecha 27 de octubre de 2021; y en consecuencia,

Art. 2° 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 y/o Juzgado competente, por la supuesta comisión de fraude denunciado ante la misma y/o la Policía Nacional, mediando Orden Judicial. Para tal efecto, se deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el protocolo de bloqueo de líneas telefónicas.

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

Art. 3° APROBAR el Protocolo de Bloqueo de Líneas Telefónicas, conforme al Anexo de la presente Resolución.

Art. 4° REVOCAR las Resoluciones Directorios N° 2377/2021 y N° 2531/2021.

Art. 5° PUBLICAR en la Gaceta Oficial.

Art. 6° COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente
Res. Dir. N° 2956/2021.-

A1127298

ANEXO RD N° 2956/2021.-

PROTOCOLO DE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS

SOLICITUD DE BLOQUEO

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

El Ministerio Público, deberá solicitar al juez competente el bloqueo de las líneas telefónicas, cuando las denuncias recibidas se relacionen a fraudes.

REQUISITOS PARA EL BLOQUEO:

- 1- *El Ministerio Público deberá elaborar la solicitud de bloqueo al Juez competente.*
- 2- *Otorgado el bloqueo por parte del Juez competente, el Ministerio Público o el Juzgado, remitirá la orden judicial a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones para su cumplimiento.*
- 3- *Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán arbitrar los mecanismos internos para dar cumplimiento a la Orden Judicial con la diligencia del caso.*
- 4- *Las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones, una vez recibida la solicitud de bloqueo, deberán comunicar a la CONATEL.*
- 5- *Anotar, registrar y archivar.*

