

Asunción, 26 de noviembre de 2021

Nota PR N° 952 /2021

Señor Presidente

Me dirijo a Vuestra Excelencia, en relación a la Nota NHCD N° 3733 de fecha 03 de noviembre de 2021, a través del cual presenta el requerimiento instrumentado en la Resolución N° 2910 "Que pide informes a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones", ingresada a la CONATEL en fecha 03 de noviembre de 2021.

Al respecto, cumplimos en informar cuanto sigue:

a) Antecedentes sobre los índices de morosidad de los últimos 2 (dos) años.

- Año 2020 de enero a diciembre, el índice de morosidad asciende a 0,091.
- Año 2021 de enero al 15 de noviembre, el índice de morosidad asciende a 0,066.

Los índices de morosidad, fueron calculados teniendo en cuenta cada ejercicio fiscal, en base a los ingresos facturados, correspondiente a cada año.

b) Cantidad de chips habilitados por parte de las empresas habilitadas de telefonía móvil, discriminada por empresa.

Conforme a la última actualización de la cantidad de abonados propios de telefonía móvil, adjuntamos copia de la RD N° 2489/2021.

c) Detalle sobre la fiscalización a empresas de servicios de telefonía móvil respecto a servicios pos-pagos y pre-pagos que proveen.

Dentro del ámbito técnico, la CONATEL realiza inspecciones técnicas a las Estaciones de Radiobases (ERB) pertenecientes a los diferentes prestadores de Servicios de Telefonía Móvil Celular (STMC) y/o Servicios Personales de Comunicación (PCS). No obstante, estas fiscalizaciones no son realizadas en forma desagregada respecto a los servicios pos-pagos y pre-pagos, teniendo en cuenta que la funcionalidad y operatividad técnica no varía en estos casos.

Anualmente se elabora un Plan de Mediciones (PM) de Calidad de Servicio (QoS) de Telefonía Móvil conforme al "Reglamento de Calidad de Servicio para los Servicios de Telecomunicaciones", donde se ejecutan pruebas en campo del tipo drive test, en los distritos y rutas puestas a consideración en el PM.

En ese sentido, acorde a los indicadores estipulados en el Reglamento de QoS se realizan rutinas de mediciones de:

- Llamadas: Accesibilidad, Retenibilidad, Tiempo de Establecimiento de Llamadas, Calidad de Audio MOS, Envío de Mensajes de Texto (SMS).
- Datos: Accesibilidad para la carga y descarga de datos, Velocidad Máxima y Promedio para la carga y descarga de datos, Latencia, en las tecnologías 3G y 4G.
- Cobertura Radioeléctrica: en las tecnologías 2G, 3G y 4G.



Asimismo, las pruebas de Llamadas se realizan de extremo a extremo, o sea, llamadas originadas en la red y terminadas en la propia red del Prestador, dentro de su área de cobertura, conforme al procedimiento establecido.

Así también se resalta que, las pruebas realizadas ya sean de llamadas o datos, son transversales al tipo de pago que los usuarios posean (pre y pos pago), debido a que el fin de los equipos de medición de QoS es la medición de la red del prestador, para todos los usuarios en general.

En el corriente año, hasta la fecha, se tienen medidos cincuenta y cuatro municipios.

En cuanto a la fiscalización a empresas de servicios de telefonía móvil respecto a servicios pos-pagos y pre-pagos, acompañamos el registro correspondiente al presente año.



d) Inconvenientes encontrados en la fiscalización y las medidas tomadas al respecto por la Institución.

- En caso de que sea interpretada como obstáculos, problemas y/o dificultades para el normal desarrollo de los trabajos de fiscalizaciones de las ERB: en los registros de la Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones de la CONATEL, no constan informes en este contexto.
- En caso de que sea interpretada como el resultado de la verificación técnica (interferencias radioeléctricas, modificación de parámetros técnicos, operación de servicios sin autorización, etc.): En estos casos se proceden conforme al delineamiento de la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y reglamentaciones específicas en caso corresponda, según la falta constatada por los técnicos de la CONATEL.-

Respecto a los Inconvenientes encontrados en la fiscalización y las medidas tomadas al respecto por la Institución; desde el punto de vista operativo de la Gerencia de Supervisión y Control, algunos de ellos son: la falta de presentación en tiempo y

forma por parte de los prestadores móviles, de los canales radioeléctricos desagregados por tecnología (por estación de radio base) y los mapas de cobertura radioeléctrica, elementos utilizados para la planificación anual.

e) Resoluciones emitidas por la Institución respecto a la reglamentación sobre cortes de servicio.

A continuación se describen los mandatos establecidos en relación a los cortes de Servicios de Telecomunicaciones:

– Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.-

“Artículo 109°: No serán pasible de sanción; 1) El incumplimiento derivado de caso fortuito o fuerza mayor; 2) Las deficiencias en las prestaciones causadas por trabajos de ampliaciones y mejoras o por reparaciones de los sistemas e instalaciones afectados en cuanto se originen en los mismos, debiendo el concesionario o autorizado presentar la prueba pertinente de descargo”.-

– Decreto N° 14.135/96: Disposiciones Reglamentarias de la Ley 642/95.-

“Artículo 73°, Inc. 4: “Prestar el servicio en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor especificada en el contrato. Se dará preferencia a comunicaciones de emergencia”.-

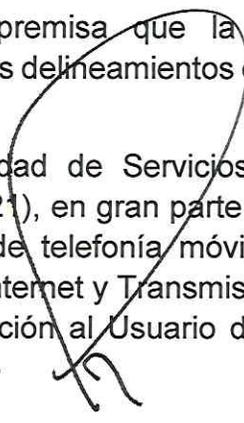
– Resolución Directorio N° 1415.2017; “Por la cual se modifica la Resolución N° 244.2004 que establece el plazo máximo de 72 horas para las comunicaciones de inobservancia o falta de cumplimiento de los contratos de los prestadores de los Servicios de Telecomunicaciones”.-

“Artículo. 1° ESTABLECER que la presente norma es aplicable a cualquier evento que constituya degradación o interrupción de la prestación de un servicio de telecomunicaciones, sea que afecten directamente a los usuarios del prestador, o a la interconexión de redes de los prestadores de servicio.”.-

– Resolución Directorio N° 0583.2020; “Por la cual se aprueba el Reglamento de Protección al Usuario”; el Art. 45° establece que *“en caso de interrupción o corte del servicio que no sean por casos fortuitos informados y por causas imputables al operador, el mismo deberá compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible. La interrupción o corte del servicio que supere las 24 horas, por causas imputables al operador, éste deberá resarcir al usuario, por cada día de interrupción o corte”*.-

f) Marco legal que permite a la Institución la regulación de los servicios de telefonía móvil y servicios streaming de plataformas digitales.

En este caso, debemos partir de la premisa que la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” es la base que dicta los delineamientos en materia de Servicios de Telecomunicaciones.-

En este sentido, el Reglamento de Calidad de Servicios de los Servicios de Telecomunicaciones (Res. Dir. N° 1662.2021), en gran parte regula las condiciones de calidad de servicios de los servicios de telefonía móvil, coadyuvados por el Reglamento de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos (Res. Dir. N° 1186.2020) y el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones (Actualizado por Res. Dir. N° 0583.2020).- 



Sobre los "servicios de streaming o plataformas digitales", en caso que los proveedores del servicio sean prestadores ubicados dentro del territorio Paraguayo, corresponde al marco regulatorio del Reglamento de los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos (Res. Dir. N° 1186.2020).-

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para renovar al Señor Presidente las seguridades de mi más alta y distinguida consideración.-



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente del Directorio de la CONATEL
Nota PR N° 952 /2021

A1127445

A su Excelencia
Don Pedro Aliana Rodríguez, Presidente
Honorable Cámara de Diputados
E. S. D.