

Asunción, 24 de enero de 2023

RECIBI CONFOR INTERNO DO-GST/00004/2023

NOTA PR N° 0067 /2023

Señores

HOLA PARAGUAY S.A.

Av. Mcal. López 4643 e/ Bélgica y Capitán Torales.-

Asunción – Paraguay.-

Tel.: (595 21) 619 9000.-

Presente

Firma:.....

Aclaración:.....

C.I. N°:.....

Fecha:.....

Me dirijo a ustedes, con referencia a la Resolución Directorio N° 1662.2021, por la cual se aprobó el REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, que, establece entre otros aspectos lo siguiente:

Art. 1° de la Res. Dir. N° 1662.2021, este abarca el control de los siguientes servicios de telecomunicaciones:

- Servicio Básico
- Servicio Telefónico Público
- Servicio Telefónico Móvil (STMC y PCS)
- Servicio de Acceso a Internet y Transmisión de Datos (en la modalidad de acceso móvil).-

Así también, en el Art. 4° se estableció que "Las disposiciones establecidas en el mencionado Reglamento son de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de Servicios indicados en el Artículo 1°.-

Cabe recalcar, que entre las diferentes obligaciones que fueron establecidas en la presente reglamentación (Res. Dir. N° 1662.2021), prosigue vigente la exigencia de presentación de informaciones vinculadas al Capítulo V (Obligaciones del Prestador), referentes a:

"Artículo 34° Los Prestadores deberán colocar a disposición de sus usuarios, mapas interactivos indicando su área de cobertura de los servicios que presta. Los mapas deberán indicar los márgenes de error y las observaciones necesarias".-

"Artículo 35° El Prestador deberá publicar trimestralmente en su sitio web los resultados de las mediciones de los indicadores y parámetros de calidad que brindan, de acuerdo con el formato propuesto por el Prestador del 1 de diciembre al 31 de diciembre de cada año, el cual será aprobado por la CONATEL. La Publicación se debe realizar dentro de los 15 (quince) días calendario siguiente al término del periodo de presentación, siendo dicha información de público conocimiento y de libre acceso. Los resultados publicados por los Prestadores constituyen declaración jurada. Además, el Prestador deberá incluir en su sitio web un vínculo de fácil acceso, que direcciona hacia la publicación de la CONATEL referida a Calidad de Servicio. En caso de ser requerido la CONATEL podrá solicitar ajustes al formato de publicación".-

"Artículo 147°: "El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento constituye infracción. Las infracciones al presente Reglamento serán sancionadas conforme a lo establecido en el título undécimo "Régimen de sanciones" de la Ley 642/95 de Telecomunicaciones".-

En este sentido, indicamos que de la revisión de nuestros registros documentarios y de su Página Web, manifestamos no encontrar información que acrediten el cumplimiento de los Artículos 34° y 35° de la Reglamentación vigente (Res. Dir. N° 1662.2021).-

Al respecto y conforme a lo observado en el párrafo precedente, solicitamos nos remitan pruebas sobre el cumplimiento de la obligación establecida en el Artículo 34° de la presente Reglamentación. Por otra parte, se urge el delineamiento de las acciones necesarias para cumplir con la obligación establecida en el Artículo 35°.-

Por lo tanto, en base a la necesidad de avanzar con el cumplimiento de los objetivos trazados con el REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (Res. Dir. N° 1662.2021), les solicitamos dar respuesta a las observaciones esgrimidas en la presente nota sobre los Artículos 34° y 35° respectivamente, para lo cual otorgamos un plazo perentorio no mayor a 30 (treinta) días corridos a ser contados desde la notificación de la presente nota.-

Atentamente,

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL

NOTA PR N° 0067 /2023

A1136277