

Asunción, 05 de junio de 2024

NOTA PR N° 650/2024

Señor

Econ. ARNALDO SAMANIEGO GONZÁLEZ, VICEPRESIDENTE 1°

HONORABLE CÁMARA DE SENADORES

Presente

Tengo el honor de dirigirme a Usted, en referencia a la Nota M.H.C.S. N° 846 de fecha 30.04.2024, ingresada a la CONATEL como **Expediente N° ME-AS-01536/2024** en fecha 02.05.2024, por medio de la cual solicita informe sobre los servicios prestados por Tigo Paraguay (Tigo), Personal Paraguay (Personal), AMX Paraguay S.A. (Claro), Hola Paraguay S.A. (Vox).

Al respecto, a continuación, se da respuesta a las preguntas formuladas:

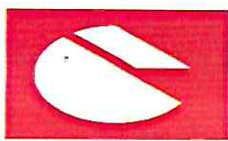
- a) *Las reglamentaciones, contratos, normativas y permisos vigentes para la habilitación, monitoreo y control de los servicios prestados en telefonías móviles, tv por cable, internet por cable, móvil y fibra óptica, como también de los servicios financieros electrónicos ofrecidos por la empresa Tigo Paraguay S.A. (Tigo) formas de pago e intereses exigidos.*
- b) *Las reglamentaciones, contratos, normativas y permisos vigentes para la habilitación, monitoreo y control de los servicios prestados en telefonías móviles, tv por cable, internet por cable, móvil y fibra óptica, como también de los servicios financieros electrónicos ofrecidos por la empresa Personal Paraguay (Personal) formas de pago e intereses exigidos.*
- c) *Las reglamentaciones, contratos, normativas y permisos vigentes para la habilitación, monitoreo y control de los servicios prestados en telefonías móviles, tv por cable, internet por cable, móvil y fibra óptica, como también de los servicios financieros electrónicos ofrecidos por la empresa AMX Paraguay S.A. (Claro) formas de pago e intereses exigidos.*
- d) *Las reglamentaciones, contratos, normativas y permisos vigentes para la habilitación, monitoreo y control de los servicios prestados en telefonías móviles, tv por cable, internet por cable, móvil y fibra óptica, como también de los servicios financieros electrónicos ofrecidos por la empresa Hola Paraguay S.A. (Vox) formas de pago e intereses exigidos.*

Respuesta a los puntos a),b),c),d): normativa vigente para habilitación y control de los servicios mencionados (disponible en la página web de la CONATEL):

- Ley de Telecomunicaciones N° 642/95;
- DECRETO N° 14135/1996 POR LA CUAL SE APRUEBA LAS NORMAS REGLAMENTARIAS, DE LA LEY N°642/1996 «DE TELECOMUNICACIONES»;
- Resolución Directorio N° 1736/2023. Establece requisitos de información para solicitud de ampliación o renovación de los servicios PCS/STMC (Telefonía Móvil);
- Resolución Directorio N° 1186/2020. Reglamento del Servicio de Internet y Transmisión de Datos;
- Resolución Directorio N° 1198/2020. Reglamento del Servicio de Cabledistribución;
- Resolución Directorio N° 1662/2021. Reglamento de Calidad de Servicio de Servicios de Telecomunicaciones;

En cuanto a la reglamentación de los servicios financieros electrónicos, informamos que estos servicios no forman parte del ámbito de la competencia de regulación de la CONATEL.





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

Las Entidades de Medios de Pago Electrónicos (“EMPE” o “EMPEs”) son empresas autorizadas y supervisadas por el Banco Central del Paraguay que procesan, administran y, de forma general, prestan servicios relacionados con el dinero electrónico. La regulación de las EMPEs está compuesta por un conjunto de resoluciones dictadas por el BCP y la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (“SEPRELAD”). La resolución del BCP N° 6/14 y su modificatoria, la N° 6/20, establecen las condiciones generales para la operativa y registro de EMPEs en el país.

- e) Si la institución cuenta o no con el detalle de la cantidad de líneas Telefónicas Móviles habilitadas y activas, de Internet en todas sus modalidades, de tv en todos sus segmentos, y de los servicios financieros electrónicos ofrecidos, por la empresa Tigo Paraguay S.A. (Tigo).
- f) Si la institución cuenta o no con el detalle de la cantidad de líneas Telefónicas Móviles habilitadas y activas, de Internet en todas sus modalidades, de tv en todos sus segmentos, y de los servicios financieros electrónicos ofrecidos, por la empresa Personal Paraguay (Personal).
- g) Si la institución cuenta o no con el detalle de la cantidad de líneas Telefónicas Móviles habilitadas y activas, de Internet en todas sus modalidades, de tv en todos sus segmentos, y de los servicios financieros electrónicos ofrecidos, por la empresa AMX Paraguay S.A. (Claro).
- h) Si la institución cuenta o no con el detalle de la cantidad de líneas Telefónicas Móviles habilitadas y activas, de Internet en todas sus modalidades, de tv en todos sus segmentos, y de los servicios financieros electrónicos ofrecidos, por la empresa Hola Paraguay S.A. (Vox).

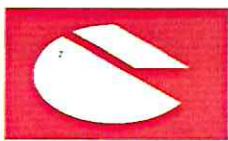
Respuesta a los puntos e),f),g),h): detalle de cantidad de usuarios de líneas telefónicas Móviles.

Resolución Directorio N° 1208/2024 de fecha 02.05.2024 “POR LA QUE SE DETERMINA LA CANTIDAD DE ABONADOS PROPIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR Y PCS, VÁLIDA PARA LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024.”

Art. 1 DETERMINAR, a efectos de la aplicación del Reglamento de Portabilidad Numérica, la cantidad de abonados propios válida para los meses de abril, mayo y junio de 2024, como sigue:

Prestador	Cantidad de abonados propios	Proporción de abonados propios
TELECEL S.A.E.	3.972.502	45,634%
NUCLEO S.A.	2.350.624	27,003%
AMX PARAGUAY S.A.	2.025.194	23,265%
HOLA PARAGUAY S.A.	356.763	4,098%





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUAI REKUAI

• Usuarios de Internet Móvil

Table with columns: PRESTADORA DE SERVICIOS, TECNOLOGÍA DE ACCESO MÓVIL, dic-19, dic-20, dic-21, dic-22, jun-23, dic-23. Rows include TELECEL S.A., NÚCLEO S.A., AMX PARAGUAY S.A., and HOLA PARAGUAY S.A. with various device categories like SMARTPHONE, TABLET, etc.

*Estimado en base a la evolución del año 2018

• Internet Fijo (2023)

Table with columns: LICENCIATARIAS, TECNOLOGÍA, COBERTURA, DEPARTAMENTO, dic-18, dic-19, dic-20, dic-21, dic-22, dic-23. Rows include S. y P. Multimedia S.A., Telecel S.A., NUCLEO S.A., and AMX Paraguay S.A.

• Tv Paga (año 2020, año 2021, año 2022, año 2023)

Table with columns: LICENCIATARIAS, COBERTURA, DEPARTAMENTO, Suscriptores 2020, Suscriptores 2021, Suscriptores 2022, Suscriptores 2023 (dic 23). Rows include Servicios Y Productos Multimedia S.A. and Telecel S.A.

Table with columns: DATDH, Nacional, Nacional, Nacional, dic-20, dic-21, dic-22, dic-23. Rows include AMX Paraguay S.A., NUCLEO S.A., and Servicios y Productos Multimedia S.A.

Table with columns: IPTV (Licencia Cable Distribución), Luque, Asunción, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Lambare, Remby, Capiatá, Central y Asunción, dic-20, dic-21, dic-22, dic-23. Row includes AMX S.A.



**CONATEL**COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES**GOBIERNO DEL
PARAGUAY****PARAGUÁI
REKUÁI**

La información sobre la cantidad de usuarios está disponible en el sitio web de la CONATEL en el apartado de indicadores de mercado (<https://www.conatel.gov.py/conatel/indicadores/>). Se adjunta la planilla completa al informe.

- i) Detallar los montos declarados como ingresos, por los diferentes servicios prestados, en caso afirmativo, remitir un comparativo de cada una de las empresas prestadoras de servicios mencionadas en el acápite por separado, correspondiente al ejercicio fiscal de los años 2022, 2023, y lo que va del año a la fecha.

➤ Respuesta punto i)

Monto Imponible Declarados

EMPRESAS	2022	2023	2024 (ENERO – ABRIL)
AMX PARAGUAY S.A.	874.377.547.400	889.105.986.200	300.829.883.400
HOLA PARAGUAY S.A.	3.152.584.600	0	0
NUCLEO S.A.	1.206.675.343.600	1.269.354.121.400	452.712.566.500
TELFÓNICA CELULAR DEL PARAGUAY S.A.E.	2.179.946.842.500	2.294.706.560.100	802.051.661.900
TOTAL, GENERAL	4.264.152.318.100	4.453.166.667.700	1.555.594.111.800

- j) Si la institución cuenta o no con detalle de los importes pagados en concepto de tasas, aranceles y otros cánones por las empresas Tigo Paraguay (Tigo), Personal Paraguay (Personal), Amx Paraguay S.A. (Claro), Hola Paraguay S.A. (Vox).

Año 2022

CONCEPTOS	AMX PARAGUAY S.A.	HOLA PARAGUAY S.A.	NUCLEO S.A.	TELEFONICA CELULAR DEL PARAGUAY S.A.E.	TOTALES POR CONCEPTO
ARANCEL	76.658.975.569	0	36.772.586.629	51.382.726.474	164.814.288.672
CAMBIO DE FRECUENCIA	11.559.782	0	23.688.760	21.446.135	56.694.677
DERECHOS	1.782.268.736	0	11.714.735.516	9.154.597.607	22.651.601.859
INSPECCIONES	74.166.328	0	1.952.069.074	459.456.845	2.485.692.247
INTERESES	2	0	0	0	2
OTRO PRODUCTOS	120.000	60.000	60.000	0	240.000
TASA DE EXPLOTACION COMERCIAL	8.743.775.474	31.525.846	12.066.753.436	21.799.468.425	42.641.523.181
TRASLADO DE ESTACION	4.764.167	0	5.150.076	1.344.650	11.258.893
TOTAL, GENERAL	87.275.630.058	31.585.846	62.535.043.491	82.819.040.136	232.661.299.531

Año 2023

CONCEPTOS	AMX PARAGUAY S.A.	HOLA PARAGUAY S.A.	NUCLEO S.A.	TELEFONICA CELULAR DEL PARAGUAY S.A.E.	TOTALES POR CONCEPTO
ARANCEL	82.957.702.861	0	37.932.380.706	58.370.448.002	179.260.531.569
CAMBIO DE FRECUENCIA	12.163.193	0	2.583.062	54.249.581	68.995.836
DERECHOS	2.813.460.780	55.405.212	9.167.940.413	2.607.325.269	14.644.131.674
INSPECCIONES	333.015.287	1.020.124	829.164.960	218.311.669	1.381.512.040
INTERESES	4.397.030	0	0	141.911.064	146.308.094
OTRO PRODUCTOS	180.000	0	60.000	0	240.000
TASA DE EXPLOTACION COMERCIAL	3.891.059.862	0	12.693.541.214	22.947.065.601	44.531.666.677
TRASLADO DE ESTACION	21.805.176	0	0	7.190.096	28.995.272
TOTAL, GENERAL	95.033.784.189	56.425.336	60.625.670.355	84.346.501.282	240.062.381.162

**CONATEL**

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**GOBIERNO DEL PARAGUAY****PARAGUÁI REKUÁI**

Año 2024 (periodo enero hasta abril).

CONCEPTOS	AMX PARAGUAY S.A.	HOLA PARAGUAY S.A.	NUCLEO S.A.	TELEFONICA CELULAR DEL PARAGUAY S.A.E.	TOTALES POR CONCEPTO
ARANCEL	75.970.163.582	0	37.202.148.354	60.872.614.338	174.044.926.274
CAMBIO DE FRECUENCIA	75.922.412	0	11.062.473	28.003.932	114.988.817
DERECHOS	3.009.131.592	0	645.441.612	10.172.794.055	13.827.367.259
INSPECCIONES	623.495.115	0	1.072.152	682.691.222	1.307.258.489
INTERESES	1	0	0	0	1
OTRO PRODUCTOS	0	0	30.000	0	30.000
TASA DE EXPLOTACION COMERCIAL	3.008.298.834	0	4.527.125.665	8.020.516.619	15.555.941.118
TRASLADO DE ESTACION	0	0	382.547	2.334.300	2.716.847
TOTAL, GENERAL	82.687.011.536	0	42.387.262.803	79.778.954.466	204.853.228.805

- k) Qué instituciones y/o empresas son beneficiadas o adjudicadas por el otorgamiento del subsidio a través del Fondo de Servicios Universales, adjuntar copia de cada uno de los contratos vigentes y el listado de los que se encuentran en proceso de adjudicación, si lo hubiere.

CONTRATO N° 13/2022

Adjudicado a la firma CONSORCIO VOX INGENIERIA en la LP FSU N° 01/2022 "Para el otorgamiento de subsidio a través del Fondo de Servicios Universales para la Implementación de la Expansión de Infraestructura de las Redes de Telecomunicaciones que sirven de plataforma para los servicios de Telefonía Móvil (Celular y/ Pcs) y el Servicio de Acceso a Internet y Transmisión de Datos, para dar Cobertura a los Sitios Geográficos definidos en esta Licitación". https://www.conatel.gov.py/conatel/wp-content/uploads/2022/08/contrato_13-2022_consortio_voxingenieria_chaco2022_1.pdf

Firma del Contrato	: 01 de agosto de 2022
Localidades beneficiadas	: Boquerón y Pte. Hayes

CONTRATO N° 21/2022

Adjudicado a la firma TSV DEL PY S.R.L. en la LP FSU N° 02/2022 "Para el Otorgamiento de Subsidio a Través del Fondo de Servicios Universales para la Implementación de un Centro De Seguridad y Emergencias del Sistema 911 – Sede Regional Central" https://www.conatel.gov.py/conatel/wp-content/uploads/2022/11/contrato_n_21-2022_cse911_central_tsv_srl-1.pdf

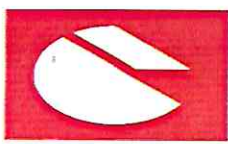
Firma del Contrato	: 29 de setiembre de 2022
Localidades beneficiadas	: Departamento Central

CONTRATO N° 37/2022

Adjudicado a la firma TSV DEL PY S.R.L. en la LP FSU N° 03/2022 "Para el Otorgamiento de Subsidio a Través del Fondo de Servicios Universales para la expansión del Sistema de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencias del Sistema 911 en la ciudad de San Lorenzo.

<https://www.conatel.gov.py/conatel/wp-content/uploads/2023/01/contrato-n-37-2022-sanlo.pdf>



**CONATEL**COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES**GOBIERNO DEL
PARAGUAY****PARAGUÁI
REKUÁI**

Firma del Contrato	: 29 de noviembre de 2022
Localidades beneficiadas	: Departamento Central

En cuanto a los demás puntos, mencionamos que, los contratos adjudicados con el subsidio a través del Fondo de Servicios Universales, que datan de años anteriores, se hallan disponibles en el siguiente link, <https://www.conatel.gov.py/conatel/subsidios-otorgados/>, y que, actualmente no contamos con llamados a Licitación Pública en proceso de adjudicación.

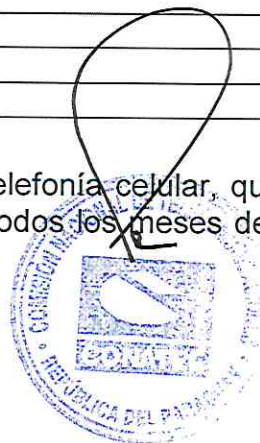
- l) Marco regulatorio del Régimen de Protección a abonados y usuarios, cantidad y motivos de quejas y reclamos recibidos, resultados de los mismos y pendientes de solución todos cuantificados e instancias en que se encuentran, correspondiente al ejercicio fiscal de los años 2022,2023 y lo que va del año a la fecha.

Reclamos 2022	
Motivo de Reclamo	Telefonía Móvil e Internet Fijo.
Instancia Administrativa	Primera Instancia- Unidad del Centro de atención al Publico Segunda Instancia División de Quejas y Reclamos
Pendiente	0
Finiquitado	220
Total, de reclamos	220

Reclamos 2023	
Motivo de Reclamo	Telefonía Móvil e Internet Fijo.
Instancia Administrativa	Primera Instancia- Unidad del Centro de atención al Publico Segunda Instancia División de Quejas y Reclamos
Pendiente:	0
Finiquitado	105
Total, de reclamos	105

Reclamos 2024.	
Motivo de Reclamo	Telefonía Móvil e Internet Fijo.
Instancia Administrativa	Primera Instancia- Unidad del Centro de atención al Publico Segunda Instancia División de Quejas y Reclamos
Pendiente:	15
Finiquitados	30
Total, de reclamos	45

- m) Marco legal aplicado a la empresa Tigo en telefonía celular, que en caso de corte de línea, que para reactivarlo exige el pago de todos los meses de atraso, aun sin haber prestado el servicio en los últimos meses.





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

En lo referente al punto M. de la Resolución 534/2024 de la Cámara de Senadores – Congreso Nacional, en la cual se solicita información sobre el marco legal aplicable por la empresa Tigo es menester manifestar de que todas las compañías habilitadas por la CONATEL, en su carácter de ente regulador de las comunicaciones en el Paraguay, deben basar sus contratos siempre conforme a lo que establece la LEY 642/95 de Telecomunicaciones, la Resolución de Directorio N° 871/2014 “Por la cual se aprueba el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones” y la Resolución de Directorio N° 583/2020 “Por la cual se modifica el Reglamento de Protección al Usuario de las Telecomunicaciones .-

Ante esto corresponde manifestar lo establecido por el Reglamento del usuario en el art. 53 el cual trata sobre la **IMPROCEDENCIA DEL COBRO**: “Los operadores de Servicio de Telecomunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas o conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario o previsto en las condiciones de los contratos. En ningún caso, los operadores podrán efectuar cobro alguno al usuario, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio, salvo que la misma sea causada por el propio usuario. –

n) De los servicios financieros electrónicos ofrecidos por la empresa Tigo Paraguay S.A. (Tigo), a cuánto asciende el interés mensual.

Los servicios financieros electrónicos no forman parte del ámbito de la competencia de regulación de la CONATEL.

Las Entidades de Medios de Pago Electrónicos (“EMPE” o “EMPEs”) son empresas autorizadas y supervisadas por el Banco Central del Paraguay que procesan, administran y, de forma general, prestan servicios relacionados con el dinero electrónico. La regulación de las EMPEs está compuesta por un conjunto de resoluciones dictadas por el BCP y la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (“SEPRELAD”). La resolución del BCP N° 6/14 y su modificatoria, la N° 6/20, establecen las condiciones generales para la operativa y registro de EMPEs en el país.

o) Remitir el informe impreso y digital.

Se adjunta el informe impreso y en digital con los documentos respaldatorios del informe presentado.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle la seguridad de mi más alta estima.

Ing. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente de la CONATEL
Nota PR N° 650/2024



Mario Villalba
H. Cámara de Senadores