

CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL
PARAGUAY | PARAGUÁI
REKUAI

Asunción, 08 de mayo de 2025

ME-AS-01317/2025

NOTA PR N° 400 /2025

Señor

Carlos A. Samudio Ayala, Secretario General.

HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS.

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a Usted con relación a la Nota NHCD N° 2381 de fecha 14.04.2025, ingresada a la CONATEL mediante el Expediente ME-AS-01317/2025, por la cual se comunica la decisión adoptada mediante Resolución N° 2931 que pide informes sobre el régimen de protección a usuarios y abonados de las compañías operadoras de telefonía.

Al respecto, se remiten las respuestas de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones a cada uno de ellos, abarcando al Servicio Básico Telefónico, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicios Personales de Comunicación:

a) Señalar si las compañías operadoras de telefonías dan cumplimiento a la Ley N° 642/1995 "DE TELECOMUNICACIONES", en el sentido de someter a consideración de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, los modelos de contratos de servicios de prestación de los mismos.

Conforme al marco normativo vigente en materia de telecomunicaciones, las empresas operadoras que detentan Concesiones o Licencias deben someter a evaluación del Ente Regulador, los modelos de contratos que regulan la prestación de sus servicios, así como cualquier modificación posterior que pudiera introducirse en dichos instrumentos. Esta exigencia se encuentra expresamente prevista en el Art. 83° de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones.

Las empresas operadoras cumplen con lo dispuesto en el marco legal vigente, remitiendo a esta Institución los modelos de contratos de prestación de servicios, así como sus modificaciones para su análisis y posterior homologación. La CONATEL en ejercicio de sus funciones de regulación y control, verifica que dichas presentaciones se ajusten a los criterios técnicos y jurídicos pertinentes antes de autorizar su presentación.

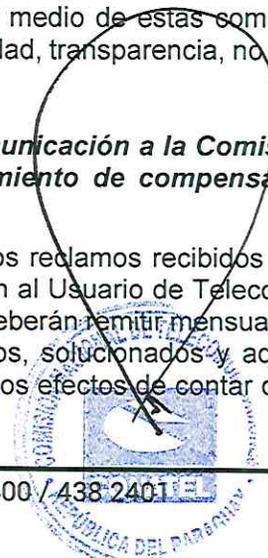
b) Comunicar cuál es el mecanismo de control que realiza la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, referente a las decisiones unilaterales de aumentos, por parte de las compañías telefónicas.

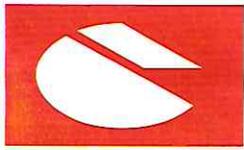
De acuerdo con las disposiciones de fijación de tarifas presentes en la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones, para los Servicios Básicos se halla establecido que las tarifas de la telefonía fija, llamadas nacionales e internacionales, son reguladas por el sistema de precios máximos consistente en topes de precios de canastas de servicios fijados por la CONATEL. Bajo este marco de control, la Concesionaria puede fijar libremente sus tarifas sin sobrepasar el tope de cada canasta (Art. 92° y 94° de la Ley de Telecomunicaciones). Para los demás servicios, el Art. 95° de la Ley de Telecomunicaciones establece que la fijación de tarifas es libre y se regula por la oferta y la demanda, sujetos al control de razonabilidad.

La misma Ley de Telecomunicaciones establece las pautas de control de dichas tarifas. Siendo así, para los Servicios Básicos el control es realizado a partir de las comunicaciones de la Concesionaria sobre sus tarifas, verificándose que no sea sobrepasado el tope máximo fijado por la CONATEL. Para los demás servicios, el control es realizado conforme a lo establecido en los Art. 30° y 33° del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones aprobado por Decreto N° 6.999/2017, el cual establece que las empresas de telecomunicaciones deben comunicar a sus clientes y a la CONATEL, 72 horas antes de entrada en vigencia de cada tarifa, los planes y ofertas, promociones y descuentos que éstas decidan ofrecer a sus clientes, indicando el plazo de vigencia para su aceptación por los usuarios. Por medio de estas comunicaciones la CONATEL verifica que las tarifas cumplan con los requisitos de razonabilidad, transparencia, no discriminación y publicidad.

c) Indicar si las compañías operadoras de telefonías realizan la comunicación a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de las quejas recepcionadas y el otorgamiento de compensaciones a los abonados derivados de la interrupción de los servicios.

La CONATEL recibe regularmente el informe de los operadores sobre los reclamos recibidos y finiquitados, dando cumplimiento efectivo al artículo 11° del Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la CONATEL, que expresa en su segundo párrafo: "...los operadores deberán remitir mensualmente, dentro del quinto día hábil, a la CONATEL el registro de reclamos presentados, solucionados y aquellos que se encuentren pendientes de solución, detallando la fecha de los mismos a los efectos de contar con un registro y elaboración de estadísticas."





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI
REKUAI

d) Especificar cuánto recauda en forma anual el Fondo de Servicios Unilaterales, y en qué se invierte dicha recaudación.

El Fondo de Servicios Universales (FSU) se compone de la siguiente manera:

- El 30% (treinta por ciento) del pago por derecho de explotación. La CONATEL percibe dicho pago de explotación equivalente al 1% (uno por ciento) de los ingresos brutos del prestador.
- El 50% de todos los ingresos percibidos por la CONATEL en concepto de multas por sanciones aplicadas a prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- Las asignaciones, donaciones, legados, transferencias u otros aportes, por cualquier título proveniente de personas naturales o jurídicas o extranjeras.

La suma de los puntos a), b) y c) constituye el 100% del valor del Fondo de Servicios Universales (FSU). La Ley N° 6.207/2018 de creación del MITIC establece que el 50% del FSU formará parte del Fondo Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (FONTIC). El restante 50 % del FSU es administrado por la CONATEL para inversión en proyectos de telecomunicaciones, conforme a lo establecido en el Reglamento del FSU, cuyo Art. 2° señala que el FSU fue creado para subsidiar a operadores de servicios públicos en zonas donde no exista una adecuada cobertura o donde existan razones de interés público o social. A su vez, el Art. 48° de dicho Reglamento faculta al FSU a financiar programas sociales en áreas como educación, cultura, salud y servicios de emergencia, canalizados a través de los prestadores de telecomunicaciones.

En lo referente a la recaudación del Fondo de Servicios Universales (FSU), en los últimos 5 años ha sido de la siguiente manera: en 2020, el ingreso total fue de ₡ 18.105.373.904, de los cuales ₡ 9.052.686.952 permaneció bajo la administración de la CONATEL; en 2021, el fondo percibió ₡ 18.922.122.973, de los cuales permaneció en la institución ₡ 9.461.061.487; en 2022, el fondo contó con ₡ 19.012.148.973, de los cuales correspondió a la CONATEL ₡ 9.506.074.487; durante 2023, el FSU contó con ₡ 18.932.904.659, quedando disponible para la Institución la suma de ₡ 9.466.452.330; finalmente en 2024, el FSU obtuvo fondos por valor de ₡ 19.981.607.776, de los cuales ₡ 9.990.803.888, correspondiente al 50%, permaneció bajo la administración de la CONATEL.

En cuanto a la utilización del FSU, entre los años 2019 y 2024, el 50% del FSU pasó al MITIC y con el restante 50% la CONATEL otorgó subsidios para la expansión y fortalecimiento de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones, así como para el Sistema de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencias (SADLE 911) de la Policía Nacional. Estas inversiones permitieron mejorar la cobertura de servicios en zonas clave del país, incluyendo tanto áreas urbanas como regiones alejadas.

En 2019, el Consorcio Vox Ingeniería fue adjudicado con ₡ 24.968.500.000 para extender redes en la Región Occidental, mientras que TSV del Paraguay S.R.L. recibió ₡ 7.970.000.000 para implementar el SADLE 911 en Asunción, Encarnación Ciudad del Este, Concepción, Coronel Oviedo y San Juan Bautista. En 2020, Proseco S.A. obtuvo ₡ 7.899.900.000 para expandir dicho sistema en Asunción y Central. Durante el 2021, TSV del Paraguay ejecutó proyectos de expansión del SADLE 911 por ₡ 9.392.900.000, abarcando nuevas sedes en Villarrica y Horqueta.

En los años siguientes, continuaron las inversiones estratégicas: en 2022, el Consorcio Vox Ingeniería recibió ₡ 5.000.000.000 para seguir expandiendo la cobertura en la Región Occidental, mientras que TSV del Paraguay fue beneficiada con ₡ 14.990.980.000 para obras en Central y San Lorenzo. Finalmente, en el 2024, Technoma SAECA recibió ₡ 15.868.413.942 para la implementación de un Centro de Seguridad y Emergencias en Pilar y la provisión de equipos móviles, contribuyendo así al fortalecimiento de la red de emergencias a nivel nacional.

e) Señalar qué beneficios recibe el Estado de las tasas por envíos de giros, e indicar que institución lo recibe, en qué porcentaje y en qué se invierte.

Con relación a las tasas de giros o envíos de dinero, así como las asignaciones presupuestarias y los beneficios percibidos por el Estado bajo este concepto, se encuentran fuera de la competencia de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones establecida en el marco de la Ley 642/95 de Telecomunicaciones y sus respectivas modificaciones. En este caso consideramos oportuno la consulta sea realizada al Banco Central del Paraguay acerca de dichos fondos, siendo este el órgano regulador de los envíos y transacciones de carácter financiero.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para saludarle con mi más distinguida consideración, quedando a disposición para lo que hubiere lugar, atentamente,

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ

Presidente de la CONATEL

NOTA PR N° 400 /2025

Re: NOTA PR N° 400/2025

Marta Alvarenga <mesadeentradalegis@gmail.com>

lun 12/05/2025 09:43

Para: Notificaciones Secretaría General <notificaciones_sg@conatel.gov.py>;

RECIBIDO.

DIRECCION DE MESA DE ENTRADA HCD.

El vie, 9 may 2025 a las 14:01, Notificaciones Secretaría General (<notificaciones_sg@conatel.gov.py>) escribió:

Buenos días,

Tenemos adjuntar al presente la Nota PR N° 400/2025, la cual hace referencia a la documentación ingresada a la Institución como Expediente N° ME-AS-01317/2025.

Se solicita amablemente la confirmación de la recepción de la nota adjunta, a fin de saber que les han llegado la notificación.

Saludos cordiales.

Unidad de Gestión Documentaria
Dpto. de Gestión Técnica - Secretaría General
CONATEL
Teléfono: (021) 4382456
Horario de Atención de 07:30 hs a 15:30 hs.

